



Työmatkapyöräilykokemuksen kehittäminen palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen keinoin

Anne Torppa

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Työmatkapyöräilykokemuksen kehittäminen
palvelumuotoilun ja
käyttäytymistaloustieteen keinoin**

Anne Torppa
Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa,
kehittämisessä ja asiakastyössä
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2020

Anne Torppa

Työmatkapyöräilykokemuksen kehittäminen palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen keinoin

2020

2020

Sivumäärä

54

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen työmatkapyöräilykokemusta käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä hyödyntäen. Työmatkapyöräilyn yleistymisellä olisi positiivisia seurauksia niin työntekijälle, työnantajalle kuin laajemmin yhteiskunnallekin. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli pääkaupunkiseudulla, hyvien kulkuyhteyksien varrella sijaitseva yritys. Tarkoituksena oli luoda palvelumuotoilun avulla viitekehys kampanjan työmatkapyöräilijän tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseen. Lisäksi tarkoitus oli myös esitellä niitä ihmisen käyttäytymiseen ja valintoihin vaikuttavia ilmiöitä, joita olisi hyvä ottaa huomioon käyttäjien tarpeita selvitettäessä ja heille palveluja suunniteltaessa. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perusteltu kehitysehdotus suositelluista toimenpiteistä, jotka lisääisivät ja helpottaisivat työmatkapyöräilyä toimeksiantajayrityksen kampanjalla.

Opinnäytetyön teoria koostuu työmatkapyöräilyn ilmiöstä, sen tuomista hyödyistä niin työntekijälle kuin työnantajallekin. Viitekehys sisältää myös tietoa päätöksenteon ilmiöistä ja niistä ajattelun vinoumista, jotka voivat vaikuttaa siihen, alkaako ihminen harrastaa työmatkapyöräilyä sekä millaisia pullonkauloja työmatkapyöräilyn aloittamiseen liittyy. Tutkimuksen tekemisessä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja tutkimuksen aineisto muodostui kahdeksasta työmatkapyöräilijöille järjestetystä teemahaastattelusta sekä työpajasta.

Tutkimus osoitti, että pääasialliset kehittämistä vaativat asiat liittyivät sosiaalitulojen käytettävyyden parantamiseen, viestinnän parantamiseen, pyöräparkin toimivuuden tarkistamiseen sekä yhteisöllisyyden parantamiseen. Tutkimusaineiston analysoinnin perusteella laadittiin työmatkapyöräilijän palvelupolku sekä kuvaukset kolmesta eri pyöräilijäpersoonasta. Kehittämissuositusten perustelussa ja esittämisessä hyödynnettiin EAST-mallia, joka keskittyy neljään yksinkertaiseen periaatteeseen, jotka kannustavat toivottuun käyttäytymiseen. Halutusta toimintatavasta tulee tehdä helppoa (easy), houkuttelevaa (attractive), sosiaalista (social) sekä oikea-aikaista (timely).

Tutkimus osoitti, että käyttäjän ottaminen mukaan kehittämistoimintaan on hyvin tarpeellista. Tällöin voidaan kehittää oikeita asioita, joista on oikeasti hyötyä käyttäjille ja vastata heidän tarpeisiinsa. Palvelumuotoilun erilaisia kehittämismalleja ja työkaluja tulisi hyödyntää entistäkin enemmän yritysten arjen kehittämis- ja suunnittelutyössä. On hyvä myös huomata, kuinka päätöksenteon ilmiöiden näkökulma täydentää hyvin palvelumuotoilua asiakasymmärryksen muodostamisessa. Nämä luontaiset käyttäytymismallit ovat tärkeitä ottaa huomioon erityisesti silloin, kun palvelun käyttämiseen liittyy käyttäjien tai asiakkaiden käyttäytymisen muuttaminen.

Asiasanat: työmatkapyöräily, päätöksenteon ilmiöt, käyttäytymistaloustiede, palvelumuotoilu

Anne Torppa

Developing the bicycle commuting experience with using service design and behavioral economics

2020

2020

Pages

54

The purpose of this thesis project was to develop the bicycle commuting experience of the beneficiary company by exploiting service design and behavioral economics. Bicycle commuting becoming more common would have positive effects on employees, employers and society in general. The beneficiary of this thesis was a company located in the Metropolitan area in Finland with good transportation connections. The objective was to create a framework to understand the needs and hopes of the campus' commute biker using service design methods. The goal was also to present the behavioral insights that have an impact on people's behavior that one needs to consider while studying users' needs and designing services for them. The outcome of the project was an explained development suggestion on recommended procedures that would increase bicycle commuting to the campus and make the experience smoother for the current bikers.

The knowledge base of the thesis consisted of commute biking as a phenomenon, behavioral insights and those cognitive biases and heuristics that can have an influence on whether people start to commute by biking and what kind of bottle necks can be affiliated with the decision to start biking. Service design methods were used when conducting this study and the research material consisted of eight semi-structured interviews with bikers and a workshop.

The study indicated the main issues needing development and improving are the usability of the locker rooms, communication, sense of community and the functionality of the bike parking spaces. Based on the research material analysis a commute cyclist's journey map and three biker personas were made. The EAST model which focuses on four simple principles to provoke desired behavior, was used to present and justify the development suggestions. The desirable way of acting should be made easy, attractive, social and timely.

The study indicated that involving users in the development process is necessary. User involvement is needed so that proper aspects of the service, that are useful to the users, can be developed and the users' needs can be met. The different methods and models of service design should be used more often in companies' development and design projects. It is also important to notice how the aspect of behavioral economics complements service design in formulating customer understanding. The natural behavior models are important to consider especially when changing user or customer behavior is associated with using a service.

Keywords: bicycle commuting, behavioral insights, behavioral economics, service design

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	6
1.2	Opinnäytetyön rakenne	7
1.3	Keskeiset käsitteet ja viitekehys.....	8
1.4	Opinnäytetyöprosessin eteneminen	8
2	Työmatkapyöräily ilmiönä.....	8
2.1	Työmatkapyöräilyn hyödyt työntekijälle	10
2.2	Työmatkapyöräilyn hyödyt työnantajalle	10
3	Päätöksenteon ilmiöt käyttäytymisen muuttamisessa	11
3.1	Status quo, tappiokammo ja vahvistusharha	12
3.2	Nykyisyysvinouma ja hyperbolinen diskonttaus	13
3.3	Asenteet ja motivaatio	15
3.4	Sosiaaliset normit ja laumakäyttäytyminen	16
3.5	Aloittelevan pyöräilijän päätöksentekoprosessin pullonkaulat	16
3.6	Palvelumuotoilu ja palveluiden käyttäjälähtöinen suunnittelu.....	18
3.7	Palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen yhdistäminen	19
4	Tutkimuksen suorittaminen	20
4.1	Palvelumuotoiluprosessi ja käytetyt tutkimusmentelmät	20
4.1.1	Teemahaastattelu asiakasymmärryksen keräämisen menetelmänä	22
4.1.2	Työpaja ideointimenetelmänä	23
4.2	Aineiston analyysi	25
4.3	Tutkimuksen luotettavuus	27
5	Tutkimustulokset	28
5.1	Käyttäjäpolku	28
5.2	Käyttäjäpersoonat	30
6	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	33
6.1	Kehittämis ehdotukset EAST-mallin mukaan	33
6.2	Johtopäätökset tutkimuskysymysten näkökulmasta.....	35
6.3	Ehdotukset jatkotoimenpiteisiin	37
6.4	Pohdintaa.....	38
	Lähteet.....	40
	Kuviot	44
	Taulukot	44
	Liitteet	45

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen työmatkapyöräilykokemusta käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä hyödyntäen. Työmatkapyöräilyn yleistymisellä olisi positiivisia seurauksia niin työntekijälle, työnantajalle kuin laajemmin yhteiskunnallekin. Ecological Economics -tiedelehdessä julkaistun tutkimuksen mukaan EU:ssa syntyy pyöräliikenteestä 24 miljardin ja jalankulusta 66 miljardin edestä hyötyjä vuosittain. Yksityisautoilu sen sijaan aiheuttaa 500 miljardin euron kustannukset EU-maissa (Gössling, Choid, Dekkere & Metzlerf 2019). Työmatkaliikunnan edistäminen on myös kirjattu yhdeksi kärkitoimeksi Liikenneviraston Kävelyn ja pyöräilyn valtakunnalliseen toimenpidesuunnitelmaan 2020. Suomalaiset ovat yhä ylipainoisempia ja fyysisesti huonokuntoisempia ja riskiä sairastua tavallisiin kansansairauksiin, kuten sydän- ja verisuonisairauksiin ja tyypin 2 diabetekseen, on lisääntynyt. Ongelmien on arveltu johtuvan osittain siitä, että päivittäinen liikkuminen on vähentynyt. Työikäisillä luontevin tapa lisätä päivittäisliikkumista olisi työmatkojen kulkeminen pyöräillen tai jalan. Terveyshyötyjen lisäksi lisääntyneellä kävelyllä ja pyöräilyllä on muitakin etuja, kuten liikenteestä aiheutuvien ilmansaasteiden, vaarojen ja kustannusten väheneminen (UKK-Instituutti 2019).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda palvelumuotoilun avulla viitekehys kampuksen työmatkapyöräilijän tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseen. Lisäksi tarkoitus oli myös esitellä niitä ihmisen käyttäytymiseen ja valintoihin vaikuttavia ilmiöitä, joita olisi hyvä ottaa huomioon käyttäjien tarpeita selvitetessä ja heille palveluja suunniteltaessa. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli pääkaupunkiseudulla sijaitseva yritys, joka sijaitsee kolmen yrityksen business parkissa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perusteltu kehitysehdotus suositteluista toimenpiteistä, jotka lisäisivät ja helpottaisivat työmatkapyöräilyä toimeksiantajayrityksen kampuksella.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Laadullisen tutkimuksen avulla selvitettiin syitä tutkittavan ilmiön, eli työmatkapyöräilyn, taustalla. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tarkoituksena oli tuottaa ja lisätä ymmärrystä työmatkapyöräilyilmiöstä ja pyöräilevistä ihmisistä sekä esitellä sellaisia asioita, käytäntöjä ja toimintatapoja, jotka edistäisivät työmatkapyöräilyn lisääntymistä. Tavoitteena oli myös tuoda huomioon ilmiöön liittyviä kehittämisen kohteita toimeksiantajayrityksen tapauksessa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on oleellista hankkia tehokkaasti ja järjestelmällisesti tietoa eri menetelmillä, nähdä asioiden välisiä suhteita sekä arvioida kriittisesti eri lähteistä saatua tietoa sekä omia ratkaisuja. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Kehittämistyön

tarkoituksena on luonnostella ja kehitellä mahdollisia ratkaisuja ja etsiä parempia vaihtoehtoja. Kehittämistyössä on mahdollista luoda uudenlaista ammatillista tietoa ja tutkimuksen hyödyllisyys ilmenee tutkimusten tulosten siirtämisessä käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden toteutuksessa. Tutkimuksellisuus tulee ilmi kehittämistyössä erityisesti siten, että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, kriittisesti ja analyyttisesti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 15-21).

Kehittämistyö sisältää seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitä kehittämiskohteita liittyy työmatkapyöräilykokemuksen parantamiseen?
2. Miten pyöräilykokemuksen kehittämisessä voidaan hyödyntää palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä?
3. Millaisia asioita tutkittavasta ilmiöstä ilmenee palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen avulla?

Opinnäytetyö on osa kampuskehittämisen hanketta, jonka yleisenä tavoitteena on parantaa ja yhtenäistää kampuksella sijaitsevien kolmen yrityksen toimintatapoja ja viestintämalleja sekä kehittää kampuksella työskentelevien ihmisten työntekijäkokemusta. Yksi näkökanta työntekijäkokemuksen kehittämiseen on työmatkansa pyöräillen tekevien työntekijöiden työmatkapyöräilykokemuksen parantaminen. Toimiva ja helppo työmatkapyöräilykokemus olisi hyödyllinen niin työntekijöiden, työnantajien, kuin kampuksen tarjoamien kiinteistöpalveluiden näkökulmasta, sillä kampuksella on hyvin rajoitettu määrä parkkipaikkoja.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta ja viidestä pääluvusta alalukuineen. Johdannossa esitellään työn tavoite, tausta sekä tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen esitellään työmatkapyöräily ilmiönä, sen hyödyt ja perustellaan miksi yritysten kannattaa panostaa siihen. Luvussa kolme käydään läpi käyttäytymiseen, valintoihin ja päätöksentekoon vaikuttavia ilmiöitä ja vinoumia. Luvussa avataan myös sitä, millä tavalla motivaatio tehdä jotain asiaa ja asenne jotain asiaa, esimerkiksi pyöräilyä kohtaan, syntyy. Luvussa käydään myös läpi palvelumuotoilua ja miten käyttäytymistaloustiede ja palvelumuotoilu voidaan yhdistää. Luvussa neljä avataan opinnäytetyön tutkimuksen kulku ja aineiston analyysi. Viimeisissä luvuissa kerrotaan tutkimustulokset palvelumuotoilussa käytettävien menetelmien, käyttäjäpolun ja -persoonien, avulla sekä lopuksi avataan tutkimuksen avulla syntyneet johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset.

1.3 Keskeiset käsitteet ja viitekehys

Opinnäytetyön teoria koostuu työmatkapyöräilyn ilmiöstä ja sen tuomista hyödyistä niin työntekijälle kuin työnantajallekin. Viitekehys sisältää myös tietoa päätöksenteon ilmiöistä ja niistä ajattelun vinoumista, jotka voivat vaikuttaa siihen, alkaako ihminen harrastaa työmatkapyöräilyä sekä millaisia pullonkauloja työmatkapyöräilyn aloittamiseen liittyy. Tutkimuksen tekemisessä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä, jotka täydentävät päätöksenteon ilmiöiden kanssa toisiaan. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat työmatkapyöräily, päätöksenteon ilmiöt, käyttäytymistaloustiede sekä palvelumuotoilu.

1.4 Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Opinnäytetyöprosessi (kuvio 1) alkoi pyöräilykokemuksen kehittämistarpeen tunnistamisessa toimeksiantajayrityksessä vuoden 2019 alussa. Tämän jälkeen päätettiin kutsua työmatkapyöräilijöitä haastatteluihin, jonka aineiston perusteella suunniteltiin palvelumuotoilun metodeja hyödyntävä työpaja, johon kutsuttiin haastatteluihin osallistuneet pyöräilijät. Haastattelut ja työpaja järjestettiin keväällä 2019.



Kuvio 1: Opinnäytetyöprosessin eteneminen

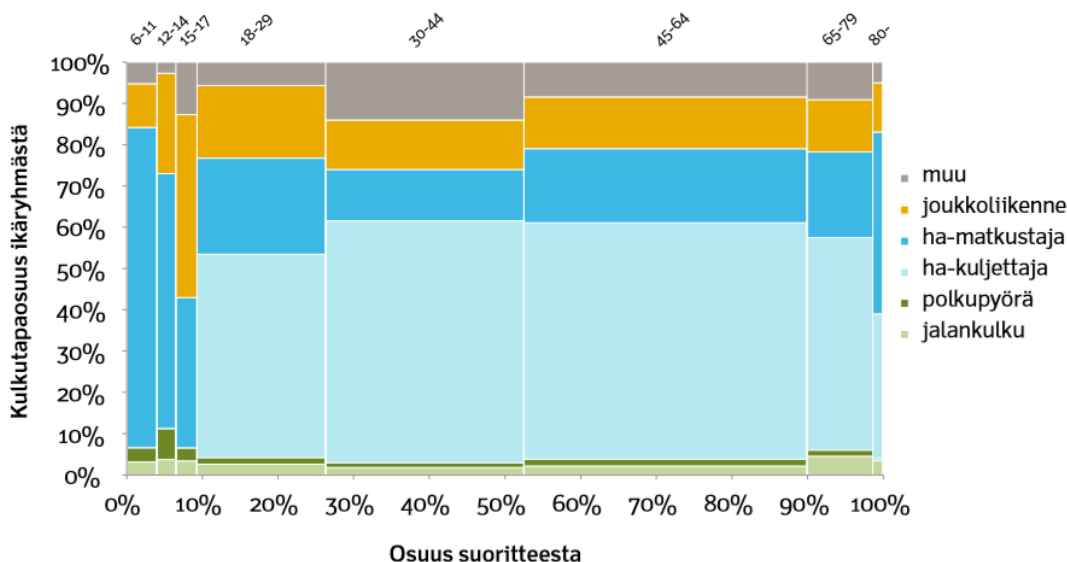
Aineistonkeruun jälkeen koko tutkimusaineisto analysoitiin ja työn viitekehys päätöksenteon ilmiöiden osalta alkoi rakentua. Lopuksi tutkimustulokset käsiteltiin ja suoritettiin johtopäätökset niiden perusteella sekä kehitettiin ehdotuksia pyöräilykokemuksen parantamiseen liittyen.

2 Työmatkapyöräily ilmiönä

Liikenneviraston (2015) tilaamassa selvityksessä hyödynnettiin valtakunnallisen henkilöliikennetutkimuksen 2010-2011 aineistoa. Selvityksessä on tarkkaa tietoa pyörämatkoista, pyöräilyn alueellisista vaihteluista ja pyörämatkojen tekijöistä. Liikenne- ja

viestintäministeriön linjauksessa strategiassaan vuodelle 2020 on tavoite lisätä selvästi kävely- ja pyörämatkojen osuutta kulkutavoissa. On kuitenkin todettu, ettei kulkutapojen muutoksia saavuteta ainoastaan uusia väyliä rakentamalla, vaan täytyy myös vaikuttaa asenteisiin ja keinovalikoimaan. Yksi näistä keinoista on tiedon lisääminen pyörän käytön valintaan vaikuttavista tekijöistä suunnittelijoiden ja päättäjien keskuudessa.

Selvityksen mukaan pyöräily on vähäisintä elämän ruuhkavuosina 30-44-vuotiaana, jolloin pyöräilyn osuus kaikista matkoista laskee 5 %:iin (kuvio 2). Syitä tähän voi olettaa olevan arjen tiukempi aikataulutus sekä pienten lasten ja suurten ruokaostosten kuljetustarve. 45-64-vuotiaiden ikäryhmässä pyöräilyn osuus nousee hieman (7 %) ja vähenee taas 65-79-vuotiaiden ikäryhmässä (6 %) (Liikennevirasto 2015).



Kuvio 2: Kulkumuotojakauma ikäryhmittäin matkasuoritteesta (Liikennevirasto 2015).

Naisten ja miesten välillä on huomattu merkittäviä eroja liikkumisessa. Naiset käyttävät keskimäärin miehiä enemmän joukkoliikennettä ja kävelyä ja vähemmän henkilöautoa verrattuna miehiin. Henkilöautoa käyttäessään naiset ovat miehiä selvästi useammin matkustajana. Pyöräilyn suhteen ei naisten ja miesten välillä kuitenkaan ole suurta eroa: naisilla pyöräilyn kulkumuoto-osuus on 8,2 % ja miehillä 8,4 %. Pyöräilyn osuus matkojen määrästä on kesällä (11,7 %) huomattavasti suurempi kuin talvella (3,2 %). Aluekohtaiset erot ovat kuitenkin suuria vuodenaikavaihtelussa. Vähäisintä talvella pyöräily on metropolialueella, jossa pyörämatkojen osuus laskee talvella alle kymmenesosaan kesään verrattuna. Talven vähäisempi pyöräily näkyy erityisesti joukkoliikenteen ja kävelyn suurempina osuuksina kesään verrattuna. Kaikista pyörämatkoista noin kolmannes on keskimäärin työ-, koulu- ja opiskelumatkoja, vajaa kolmannes asiointi- ja ostosmatkoja ja hieman yli kolmannes vapaa-ajan matkoja. Työmatkapyöräilyn osuus on noin 9 % (Liikennevirasto 2015).

Työmatkapyöräilyn osuus nousee matkan pidentyessä 5-7 km saakka, minkä jälkeen pyöräilyn osuus laskee tasaisesti matkan pidentyessä. Työmatkapyöräilystä 40 % tehdään 5-7 km pituisilla matkoilla. Kuitenkin 20-50 km pituisissakin matkoissa työmatkojen osuus on edelleen 9 prosenttia. Työmatkoilla iällä ei näyttäisi juuri olevan vaikutusta pyörän käyttöön. Suurin potentiaali pyöräilyn lisäämiseen on juuri 1-5 km pituisissa matkoissa. Näillä matkoilla pyörä on nopeudeltaan kilpailukykyinen kävelyyn, joukkoliikenteeseen ja keskusta-alueilla jopa autoon verrattuna. Lisäksi lähes kaikki pystyvät pyöräilemään alle kolmen kilometrin pituisen matkan. Työmatkapyöräilyn lisäämiselle ja sitä kautta automattojen vähentämiselle on selvityksen mukaan potentiaalia, sillä yli 60 prosenttia työmatkoista tehdään henkilöautolla. Työmatkoilla suhteellisen pitkätkin pyörämatkat aina 10-15 kilometriin saakka ovat kuitenkin suhteellisen yleisiä ja tärkeän uuden mahdollisuuden pyöräilyn yleistymiseen pitemmilläkin työmatkoilla tuo sähköpyöröjen yleistyminen (Liikennevirasto 2015).

2.1 Työmatkapyöräilyn hyödyt työntekijälle

Työmatkaliikunnasta on havaittu olevan paljon terveydellisiä hyötyjä ihmiselle. Työntekijän kestävyyskunto sekä jalkojen lihasvoima paranevat, liikunta auttaa painonhallinnassa ja se virkistää mieltä, eli ihminen jaksaa töissä ja vapaa-ajalla paremmin.

Terveysliikuntasuosituksen mukaan ihmisen tulisi liikkua reippaasti vähintään 2,5 tuntia viikossa ja työmatkaliikunnan avulla se onnistuu helpommin. Työmatkaliikunta myös vähentää istumisen määrää päivässä ja viikossa. Muita työmatkansa muuten kuin kulkuneuvoissa taittavan etuja on säästöt polttoainekustannuksissa, autoilijoiden ruuhkien välttäminen sekä on todettu, että alle 5 kilometrin matkoilla kaupunkiliikenteessä pyörä on nopein kulkuneuvo (UKK-Instituutti 2018).

Vuonna 2017 julkaistun tutkimuksen mukaan nimenomaan työmatkapyöräilyllä on erityisiä hyötyjä liittyen sydän- ja verisuonitautien sekä syövän ja kuolleisuuden ehkäisyyn verrattuna esimerkiksi kävelyyn (Celis-Morales ym. 2017). Terzanon ja Morckelin (2011) tekemän tutkimuksen mukaan ne ihmiset, joilla on edes jonkin verran fyysistä aktiivisuutta vaativa työmatka, ovat myös vapaa-ajalla liikunnallisesti aktiivisempia. Jyväskylän yliopiston tutkimus puolestaan antaa viitteitä siitä, että 3-5 kertaa viikossa pyörällä kuljettu työmatka saattaisi vähentää niskahartiaseudun kipujen esiintyvyyttä työikäisillä. Tämä on mielenkiintoinen tieto, sillä niskahartiaseudun ja alaselän kivut ovat sekä Suomessa että maailmanlaajuisesti merkittävien sairauslomapäiviä aiheuttava syy (UKK-Instituutti 2018; Mikkonen 2018).

2.2 Työmatkapyöräilyn hyödyt työnantajalle

Työmatkapyöräilyn työnantajalle tuottamia hyötyjä ovat esimerkiksi sairauspoissaolojen väheneminen, joka edesauttaa tuottavuuden kasvua sekä organisaation hiilijalanjäljen pienentäminen. Työmatkapyöräilyn tukeminen ja työhyvinvointiin satsaaminen kohottaa myös työpaikan imagoa sekä parantaa työnantajamielikuvaa. Lisäksi esimerkiksi

toimeksiantajayrityksessä on haasteita pysäköintitilan riittävyydestä, ja jos suurempi määrä työntekijöitä pyöräilisi työpaikalle niin säästöjä tulisi myös pysäköinnin järjestämisessä (UKK-Instituutti 2018). Omalla autolla kuljettaessa työnantaja maksaa myös työaikana suoritetuista matkoista kilometrikorvauksia työntekijälle verottomana 0,43 €/km (vuonna 2018).

Työmatkaliikkumisen tukeminen ja tehostaminen vähentää kilometrikorvauksien maksamista (Pyöräliitto).

Suomessa sairauspoissaolot ja työn tuottavuuden heikkeneminen aiheuttavat vuosittain noin 200 miljoonan euron kustannukset. Pyöräilyllä kulut voidaan kääntää hyödyiksi, sillä esimerkiksi Tanskassa on laskettu jokaisen pyöräilykilometrin tuottavan yhteiskunnalle 0,16 € ja henkilöautoilukilometrin puolestaan kuluttavan 0,10 €. Ranskassa puolestaan on laskettu, että jokainen työmatkapyöräilijä säästää pelkästään yhteiskunnan terveydenhoitokuluja keskimäärin 1 200 € vuodessa. Maailman terveysjärjestön mukaan jokainen passiivisuudesta pyöräilyyn siirtynyt henkilö tuottaa yhteiskunnalle säästöä noin 0,70 € per pyöräilty kilometri. Työmatkapyöräily on parhaimmillaan nopein, halvin, terveellisin ja päästöttömin tapa liikkua kodin ja työpaikan väliset matkat. Työnantajan näkökulmasta työmatkapyöräilevä työntekijä on usein myös tuottavampi, onnellisempi ja kärsii vähemmän stressioireista sekä on terveempi (Suomela 2018).

3 Päätöksenteon ilmiöt käyttäytymisen muuttamisessa

Aiemmin on oletettu, että ihminen olisi rationaalinen päätösten ja valintojen tekijä, mutta tämä oletus on osoittanut virheelliseksi. Ihmisten päätöstenteko sisältää paljon irrationaalisia, joskin säännönmukaisia, käyttäytymismalleja. Käyttäytymistaloustiede syntyi rikastuttamaan perinteistä talousteorialla sisällyttämällä aiheeseen myös psykologiaa ja muita sosiaalitieteitä (Thaler 2015, 9). Käyttäytymistaloustieteen kenties tärkein oivallus on se, ettei meidän ihmisten käyttäytymistä ohjaa super-tietokoneen täydellinen logiikka, joka pystyy analysoimaan jokaisen toiminnan hyötysuhteet. Sen sijaan toimintaamme ohjaa hyvin inhimilliset, sosiaaliset, tunteelliset ja välillä hyvinkin erehtyväiset aivot (Dolan, Hallsworth, Halpern, King & Vlaev 2010, 13).

Päätöksenteon käyttäytymismalleja tutkittaessa on huomattu, että ihmisen ajattelun voi jakaa kahteen muotoon; järjestelmään 1 ja järjestelmään 2. Järjestelmän 1 toiminta on nopeaa, automaattista, vaivattoman tuntuista ja tapahtuu ilman tahdonalaisen säätelyn aistimusta. Järjestelmä 2 puolestaan aktivoituu, kun kyseessä on jokin ponnistusta vaativa mentaalinen toiminto, kuten monimutkainen laskutoimitus. Ihminen identifioituu helposti itseään ajatellessaan järjestelmään 2, eli tietoiseen, ajattelevaan itseen, jolla on uskomuksia ja joka tekee valintoja ja päätöksiä. Usein kuitenkin järjestelmä 1 ohjaa ajatuksiamme ja tekojamme rutiininomaisesti ja yleensä jopa oikein. Järjestelmä 1 auttaa käsittelemään valtavaa määrää informaatiota nopeasti ja tehokkaasti. Järjestelmä 1 tuottaa jatkuvasti erilaisia vaikutelmia, intuitioita ja tunteita, jotka järjestelmä 2 yleensä omaksuu ja muuttaa

ne uskomuksiksi ja tahdonalaisiksi toiminnoiksi. Ihminen yleisesti ottaen uskoo vaikutelmansa ja toimii halujensa perusteella, mikä on yleensä hyvä asia (Kahneman 2011, 30-475).

Käyttäytymistaloustieteessä on tunnistettu automaattisen ajattelun, eli järjestelmän 1, tuottamia arjen peukalosääntöjä, eli heuristiikkoja, joita ihmiset käyttävät valinta- ja ongelmanratkaisutilanteissa. Nämä ajattelun oikopolut saattavat usein tuottaa vääristymän tai harhan ihmisten tilannearvioihin. Niiden avulla myös joskus oikaistaan päätöksentekoprosessissa tavalla, joka voi johtaa epärationaaliseen tai huonoon ratkaisuun. Harhat syntyvät psyyken tai aivojen yrityksestä toimia mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti eri tilanteissa. Kun ihmiset käyttävät näitä oikopolkuja ja heuristiikkoja ajattelussaan, he vastaavat mielummin yksinkertaisiin kysymyksiin monimutkaisten ja vaikeiden sijaan. Esimerkiksi ihmisen tehdessä päätöstä siitä, ketä hän aikoo äänestää poliittisissa vaaleissa, hän ei todennäköisesti mieti kannattaako hän ehdokkaan A talouspolitiikkaa vaan yksinkertaisesti sitä, pitääkö hän ehdokkaasta, luottaako häneen ja onko ehdokas jossain suhteessa samankaltainen kuin hän itse (Honkanen 2016, 49). Seuraavissa kappaleissa esitellään vinoumia, jotka voivat vaikuttaa ihmisen päätökseen muuttaa käyttäytymistään, eli esimerkiksi aloittaa työmatkapyöräily.

3.1 Status quo, tappiokammo ja vahvistusharha

Status quo on yksi päätöksenteon vinoumista, joihin ihminen voi helposti sortua ajattelussaan ja valinnoissaan. Status quo -vinouma tarkoittaa sitä, että ihminen suosii vaihtoehtoja, jotka tukevat nykyistä, vallitsevaa tilannetta. Tämä vinouma on syvällä ihmisen psyydessä, ihmisen halussa suojella egoaan vahingolta. Status quon murtaminen vaatii aktiivista toimintaa ja jos ihminen alkaa toimimaan, hän joutuu myös ottamaan toiminnastaan vastuuta. Se taas asettaa ihmisen alttiiksi kritiikille ja katumukselle, joten tämän takia ihminen luontaisesti etsii syitä olla tekemättä päätöksiä. Status quo -tilassa pysyminen on usein turvallisempaa, koska silloin joudumme ottamaan pienemmän psykologisen riskin. Tutkimuksissa on käynyt ilmi, että mitä enemmän vaihtoehtoja ihminen saa eteensä, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän ei valitse niistä mitään vaan pysyy mielummin status quossa, nykytilassa (Hammond, Keeney & Raiffa 2011).

Status quon yhteydessä on hyvä myös mainita tappiokammon vinouma (loss aversion), joka kuvastaa sitä, että ihminen haluaa vältellä tappiota enemmän kuin haluaa etsiä hyötyjä ja voittoja. Esimerkiksi ihminen valitsee mielummin varman 100 dollarin palkinnon kuin 50 prosentin todennäköisyyden voittaa 200 dollaria (Thaler 2015, 33). Ihmiset siis taistelevat ankarammin estääkseen tappiota kuin saavuttaakseen voittoja. Tappion välttely on vahva voima, joka auttaa pitämään niin ihmisten kuin instituutioidenkin elämän status quossa, eli nykytilassa (Kahneman 2011, 349-350). Tämäkin vinouma voidaan yhdistää ihmisen vaikeuteen muuttaa omia tapojaan ja käyttäytymistään. Aloitteleva pyöräilijäkin saattaa huomioida ja kokea työmatkapyöräilyyn liittyvät ”tappiotkin” (työmatkaan voi mennä pidemmän aikaa,

täytyy investoida rahaa pyöräilytarvikkeisiin, pyöräily huonolla säällä ei ole kivaa) paljon vahvemmin kuin siihen liittyvät ”voitot” (kunto kasvaa, vireystila paranee, säästöt polttoainekuluissa, hyvä mieli ekologisesta kulkumuodosta).

Vahvistusharha (confirmation bias) puolestaan tarkoittaa sellaista ajattelun vinoumaa, jossa ihminen pyrkii luontaisesti etsimään ja ottamaan vastaan sellaista tietoa, joka vahvistaa hänen olemassa olevia uskomuksiaan ja oletuksiaan. Eli kun ihminen kohtaa tietoa, joka käy yhteen omien uskomusten kanssa, tieto otetaan vastaan ja hyväksytään helposti. Toisaalta kun vastaan tulee tietoa, joka on ristiriidassa aiemmin sisäistetyn kanssa, ihminen pohtii, tuleeko tietoa uskoa ja voiko siihen luottaa (Bazerman & Moore 2013, 47.) Tämä voi käytännössä ilmetä esimerkiksi niin, ettei ihminen halua ottaa vastaan tietoa arkiliikunnan lisäämisen hyödyistä vaan etsii tarkoituksella vain sellaista tietoa, joka vahvistaa hänen omia uskomuksiaan esimerkiksi jonkin tietyn liikuntalajin vaarallisuudesta.

3.2 Nykyisyysvinouma ja hyperbolinen diskonttaus

Ihminen on perusluonteeltaan malttamaton ja haluaa hyötyä päätöksistään ja valinnoistaan mahdollisimman nopeasti. Ihminen valitsee siis mielummin tämän hetken nautinnon sillä hinnalla, että uhraa jotain tulevaisuuden itseltään. Esimerkiksi jos kysytään, suostuuko ihminen tekemään tänään seitsemän tuntia jotain epämiellyttävää työtä vai vasta kahden viikon päästä, useimmat valitsevat siirtää epämiellyttävän työn suorittamisen tulevaisuuteen. Tätä ilmiötä kutsutaan nykyisyysvinoumaksi (present bias) (O’Donoghue & Rabin 1999).

Itsekontrolliin liittyvät ongelmat, kuten aloitettavien asioiden tekemisen lykkääminen, laiskuus sekä addiktoituminen voivat edesauttaa ihmisen tekemään sellaisia valintoja, jotka on tehty hyperbolisen diskonttauksen vallassa. Eli ihminen punnitsee johonkin valintaan liittyviä tulevaisuudessa saatavien hyötyjen ja menetysten olevan vähempiarvoisia kuin nykytilanteesta saatavat hyödyt tai uhraukset. Voidaan ajatella, että ihmisen sisällä toimii kaksi ”minää”; se, joka toimii impulsiivisten halujen mukaan (”want”), sekä toinen, joka toimii niin kuin kuuluisi ja on hyvä toimia (”should”). Yhteiskunnallisesti tämä vinouma ilmenee esimerkiksi siinä, miten paljon ihmiskunta tuhlaa luonnonvaroja. Tämän päivän ihmiset tietävät, ettei näin saisi toimia, mutta ongelmien todellinen ratkaisu jätetään tulevien sukupolvien huoleksi (Bazerman & Moore 2013, 106-109.)

Sekä nykyisyysvinouma, että hyperbolinen diskonttaus voivat hyvin myös vaikuttaa päätökseen siitä, aloittaako joku pyöräilemään töihin. Hän saattaa arvostaa enemmän nykytilasta saatavia hyötyjä, esimerkiksi nopeasta automatkasta saatavaa ajansäästöä, enemmän kuin tulevaisuudessa pyöräilystä koituvia hyötyjä, kuten kunnon kehittymistä ja virkeämpää oloa. Hän myös saattaa siirtää pyöräilyn aloittamista helposti tulevaisuuteen päättäen, että aloittaa pyöräilyn sitten ”ylihuomenna kun on parempi sää” tai ”ensi viikolla”.

Alla olevassa taulukossa on esitetty aiemmin esitellyt vinoumat pyöräilyn aloittamisen näkökulmasta (taulukko 1). Taulukossa on määritelty pyöräilyn aloittamista mieltävät päätöksenteon prosessin osiot hyötyjen tiedostamisesta pyöräilystä rutiiniksi muodostumiseen asti. Taulukossa on myös esitelty mahdollisia alustavia ratkaisuja vinoumien välttämiseen.

Päätöksenteon prosessin osio	Päätöksentekoon vaikuttava ongelma	Päätöksentekoon vaikuttava vinouma	Ratkaisu
Pyöräilyn hyötyjen tiedostaminen	Ei ota vastaan sellaista tietoa, joka tukisi pyöräilyn aloittamista vaan etsii syitä miksi se ei kannata tai ole tarpeellista	Vahvistusharha	Työnantajan kannustaa pyöräilyn aloittamiseen ja sen hyötyjä tuodaan enemmän esille myös työpaikalla
Pyöräilyvälineiden hankinta, sosiaalituloihin tutustuminen, pyöräilyreitit määrittely	Huono pyörävalikoima, kalliit hinnat, epäselvää mitä reittiä kannattaa käyttää, ei tietoa sosiaalituloista, niiden sijainnista yms.	Tappiokammo	Info sosiaalitulojen sekä pyöräparkkien sijainneista ja käytöstä helposti saatavilla
Pyöräilyn aloittamisen ajankohdan määrittely	Vuodenaika, sää, aamurutiinien uudelleenjärjestely	Status quo, hyperbolinen diskonttaus	Aloitust sellaisena päivänä, jolloin ei ole erityisen kiire töihin
Työmatkapyöräilyn testaaminen/aloittaminen	"aloitan ensiviikolla", lähtemisen aikataulutus	Hyperbolinen diskonttaus	Sosiaalinen paine: kysely kollegoilta kuka pyöräilee ja mitä vinkkejä heillä on
Työmatkapyöräilystä rutiini	kiireessä päätyykin käyttämään muita kulkuneuvoja, positiiviset vaikutukset (hyvä olo, kunto) eivät näy heti	Nykyisyysvinouma	Aikataulun ennakointi, asennoituminen pyöräilyyn kuluvaan aikaan "omana aikana"

Taulukko 1: Pyöräilyn aloittamispäätöksen vaiheet ja siihen vaikuttavat vinoumat

Pyöräilyn hyötyjen tiedostamiseen voi vaikuttaa vahvistusharha, jolloin ihminen ei ota vastaan sellaista tietoa, joka tukisi pyöräilyn aloittamista, vaan etsii syitä miksi pyöräilyn aloittaminen ei olisi kannattavaa tai tarpeellista. Tähän voisi auttaa se, että työpaikalla kannustetaan pyöräilyn aloittamiseen ja sen hyötyjä tuotaisiin esille. Tappiokammo puolestaan voi vaikuttaa silloin, kun ollaan tekemässä valmisteluja pyöräilyn aloittamiselle. Kun tutustutaan välineisiin ja työpaikan sosiaalituloihin, olisi hyvä olla tarpeellinen tieto helposti saatavilla, jotta ihmiselle vahvistuu käsitys siitä, että hän tulee hyötymään pyöräilystä tulevaisuudessa, vaikka nyt joutuukin uhraamaan jotain (rahaa välineisiin, aikaa asioihin tutustumiseen yms.). Pyöräilyn aloittamisen ajankohdan määrittelyssä voi vaikuttaa status quon ja hyperbolisen diskonttauksen vinoumat. Aloittamisen ajankohdan määrittelyyn liittyy vuodenaika, sää sekä aamurutiinien uudelleen järjesteleminen, jolloin aloitusta siirretään helposti eteenpäin ja pitäydytään nykytilassa. Aloittamisen vaikeuteen voi auttaa se, että testaa pyöräilyä sellaisena päivänä, jolloin ei ole erityisen kiire töihin sekä sosiaalisen paineen luominen, eli kyselee pyöräileviltä kollegoilta vinkkejä pyöräilyyn liittyen. Jos pyöräilyä saakin kokeiltua, pyöräilystä rutiiniksi muodostuminen on silti hankalaa koska jos ihminen ei koe käyttäytymisen muuttamisesta olevan hyötyä tarpeeksi nopeasti, voi hän helposti palata aiempaan tuttuun ja turvalliseen nykyisyysvinouman vallitessa ajattelua. Tähän voi auttaa pyöräilyyn oikealla tavalla asennoituminen ja motivaatio.

3.3 Asenteet ja motivaatio

Muita käyttäytymisen muuttamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat asenteet sekä motivaatio. Asenteella tarkoitetaan yksilön taipumusta arvioida jotakin asiaa joko myönteisesti tai kielteisesti. Eli asenteella on aina jokin suunta (myönteinen vs. kielteinen) ja sen voimakkuus voi myös vaihdella (voimakas tai heikko asenne). Asenteen muodostumiseen vaikuttaa tiedot ja uskomukset, tunteet sekä aikaisempi asenteen kohteeseen liittynyt toiminta. Asenteilla on tärkeä merkitys ihmisen tavassa rakentaa suhdetta häntä ympäröivään maailmaan ja asenteiden avulla erilaiset tulkinnat ja tunnereaktiot yhdistetään käytännöllisiksi suhtautumistavoiksi eri asioita ja ihmisiä kohtaan. Asenne toimintaa kohtaan kuvaa sitä, missä määrin ihminen olettaa toimintaan ryhtymiseen liittyvän joitain hyödyllisiä tai haitallisia seuraamuksia. Tämän lisäksi myös sosiaaliset normit vaikuttavat, eli miten ihminen arvioi toisten ihmisten suhtautumista hänen mahdolliseen toimintaansa. Henkilön on myös arvioitava, onko hänellä kykyjä toimia tilanteessa. Pelkkä asenne ei siis riitä saamaan muutoksia käyttäytymisessä ja erityisesti tiedostamattomia asenteita on vaikea muuttaa. On hyvä myös huomata, että eri ihmisillä voi olla sama asenne jotain tiettyä asiaa kohtaan eri syistä (Honkanen 2016, 75-91). Esimerkiksi kahdella eri ihmisellä voi olla ”huono” asenne pyöräilyä kohtaan, koska on lapsena kaatunut pyörällä ja loukannut itsensä ja toisella siksi, että häntä ärsyttää pyöräilijöiden tapa ajaa autojen seassa hänen työmatkareitillään. On todettu, että oma käsitys pyöräilijöistä vaikuttaa ihmisen todennäköisyyteen pyöräillä itse. Esimerkiksi jos jollain ihmisellä on sellainen käsitys, että ”pyöräilijät ovat liian köyhiä omistaakseen autoa”, ei hän itse todennäköisesti pyöräile säännöllisesti (Willis, Manaugh & El-Geneidy 2015).

Ihmisen käyttäytymiseen ja sen muuttamiseen liittyy myös vahvasti motivaation käsite. Motiivit ovat haluja, pyrkimyksiä ja psykologisia tarpeita. Motiivit ohjaavat sitä, miksi ihmiset toimivat ja ajattelevat tietyllä tavalla. Motivaatio on mielentila, joka määrittää, mitä asioita, millä vireydellä ja kuinka kauan ihminen kulloinkin tekee asioita (Hakonen & Nylander 2015, 136). Tunnetuin motivaatioteoria on Abraham Maslow’n tarpeiden hierarkian malli, jossa esitetään viisi tarveryhymää: fysiologiset, turvallisuuden, liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Käytännön vaikuttamistyön kannalta teoreettisten tarvehierarkioiden kattavuuden pohtimisen sijaan tulisi yrittää ymmärtää minkälaiseen yksilölliseen hierarkiaan erilaiset tarpeet järjestäytyvät jonkun yksilön kohdalla: mikä laittaa juuri tämän yksilön liikkeelle ja pitää toiminnassa (Honkanen 2016, 117-119).

Edward Decin itseohjautuvuusteorian mukaan ihminen motivoituu kahdella tavalla, joko sisäisesti tai ulkoisesti. Ulkoisessa motivaatiossa motivaation lähde on ihmisen itsensä ulkopuolella, kyseessä voi olla esimerkiksi pelko rangaistuksesta, palkkio tai ryhmäpaine. Tällaiset motivaation lähteet ovat usein pakottavia ja kuluttavat henkisiä resursseja sekä vähentävät hyvinvointia. Sisäisesti motivoitunut ihminen puolestaan tekee innostavaksi

kokemiaan asioita ja motivaatio kumpuaa ihmisestä itsestään eikä ihminen tällöin koe kuormittuneensa samalla tavalla kuin ulkoisista motivaation lähteistä (Mayor & Risku 2015, 35).

3.4 Sosiaaliset normit ja laumakäyttäytyminen

Sosiaaliset normit ovat käyttäytymisen standardeja, jotka perustuvat ihmisryhmien kehittämille uskomuksille siitä miten eri tilanteissa tulee käyttäytyä. Sosiaalisia normeja tuottava ja ylläpitävä ryhmä voi olla perhe, ystäväjoukko, organisaatio tai kokonainen yhteiskunta. Voidaan sanoa, että tarve sosiaalisille normeille ilmenee, kun jokin toiminta aiheuttaa joko positiivisia tai negatiivisia sivuvaikutuksia muille ihmisille. Jos esimerkiksi toiset ryhmän jäsenet tekevät yhteistyötä ja toimivat tietyllä tavalla, sosiaaliset normit velvoittavat myös meidät muut toimimaan samoin (Fehr & Fischbacher 2004).

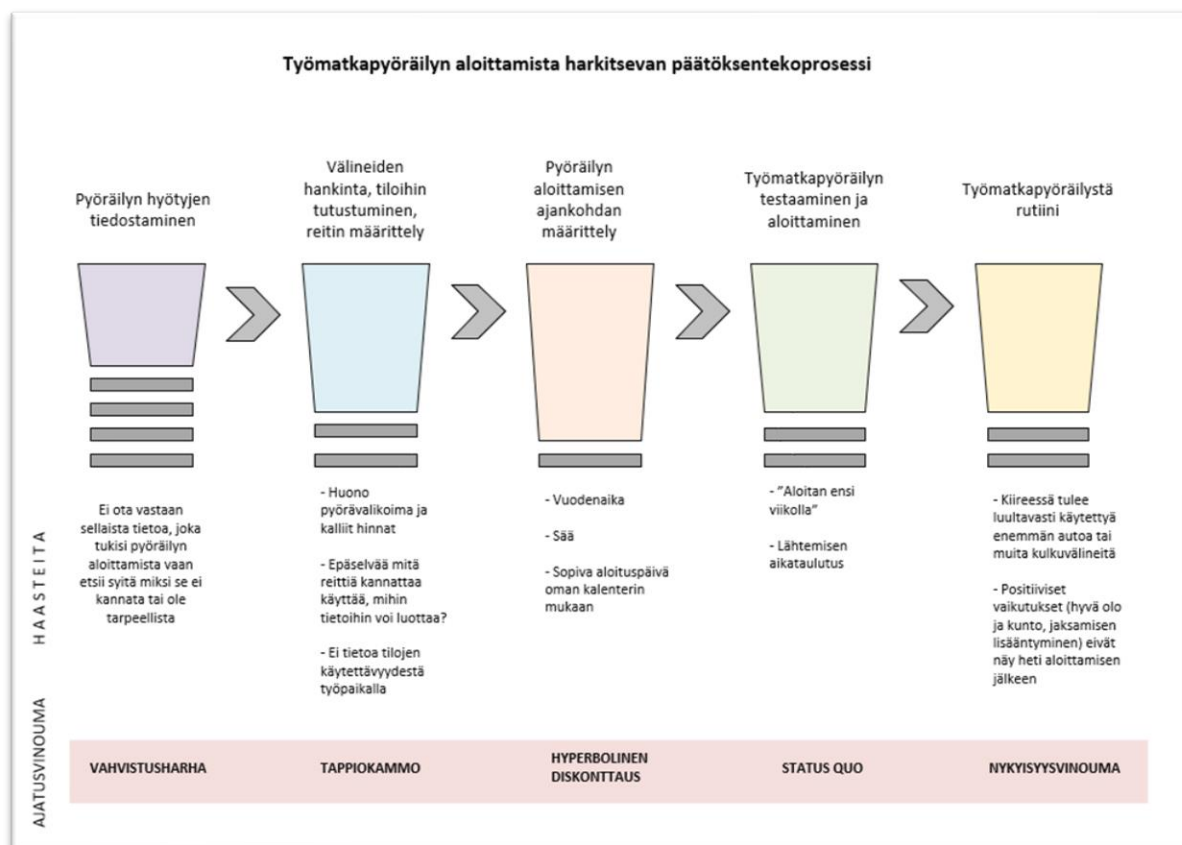
Ihmisten taipumus mukautua toisten käyttäytymiseen ja mielipiteisiin ei ole aina yhtä voimakasta, vaan erilaiset sosiaaliset ryhmät ja jäsenen asema niissä vaikuttaa mukautumisen tasoon ja määrään. Ihmiset muuttavat käytöstään sitä voimakkaammin, mitä läheisemmäksi he kokevat sosiaalisen ryhmän muut ihmiset. Ihminen saattaa kopioida oman lähiympäristönsä toimintatapoja, koska pystyy helpommin asettumaan oman viiteryhmänsä edustajan asemaan kuin vieraamman ryhmän jäsenen ajatusmaailmaan. Sosiaalisen neurotieteen perusteella vaikuttaa siltä, että taipumus mukautua itseä lähellä olevien ryhmien käyttäytymiseen johtuu sekä omaan viiteryhmään kuulumisen tarpeesta, että toisen asemaan asettumisen helppoudesta, sillä ryhmän ulkopuolelle sulkeminen sattuu. Kuluttajat seuraavat myös mielellään asiantuntijoiden neuvoja. Markkinoinnissa ja mainonnassa hyödynnetään rutiininomaisesti asiantuntijuuden vaikutusta esimerkiksi liittämällä markkinointiviestiin asiantuntijalausuntoja, kuten hammaslääkäreiden suosituksia hammastahnamainoksiin. Aivotutkimusten perusteella asiantuntijuuden vaikutus perustuu siihen, että samanmielisyys asiantuntijan kanssa aiheuttaa kuluttajassa mielihyvän tunteita ja miellyttäväksi koetun asiantuntijan hyvä julkisuuskuva tarttuu myös tuotteeseen ja tämä muokkaa kuluttajien mieltymyksiä (Halko & Hytönen 2014, 471-474). Ihmisillä on taipumuksena toimia kuten heidän ympärillään olevat ihmiset toimivat. Jos siis toimintamalli on tavoiteltava, se kannattaa tehdä ihmisille tietäväksi. Ihmisten käyttäytymistä on siis mahdollista ohjata ja vaikuttaa siihen, esimerkiksi yhdistämällä verkostot ja oikeanlainen viestintuoja sekä vetoamalla sosiaalisiin normeihin (Dolan ym. 2010, 21-22).

3.5 Aloittelevan pyöräilijän päätöksentekoprosessin pullonkaulat

Jotta työmatkapyöräilykokemusta voitaisiin kehittää ja työmatkapyöräilyn aloittamiseen kannustaa toimivalla tavalla, täytyy ensin määritellä mitä pyöräilyn aloittamista mieltävän henkilön päätöksentekoprosessiin kuuluu ja miten se etenee (kuvio 3).

Päätöksentekoprosessin tarkastelu auttaa huomaamaan ne tekijät, jotka estävät henkilöä

aloittamasta tai tekemästä hänen aikomaansa toimintaa tai asiaa (Ly, Mažar, Zhao & Soman 2013). Nämä tekijät, eli pullonkaulat, kuvaavat päätöksenteon kriittisiä kohtia, joissa henkilö joko ratkaisee haasteen ja pääsee etenemään prosessissa tai luopuu aikomuksestaan. Prosessin vaiheet käytiin läpi aiemmin esitellyssä taulukossa 1, mutta pullonkaulamalli huomioi esittelytavassa myös sen, että päätöksentekoprosessin vaiheiden haasteellisuus voi vaihdella.



Kuvio 3: Työmatkapyöräilyn aloittamista harkitsevan päätöksentekoprosessi ja pullonkaulat (mukaillen Ly ym. 2013, 15-17).

Työmatkapyöräilyn hyötyjen tiedostaminen voidaan katsoa olevan pieni pullonkaula, sillä ihmisillä voidaan yleisesti odottaa olevan tietoa siitä, kuinka hyödyllistä työmatkaliikunta on terveyden ja yleisen hyvinvoinnin kannalta. Tässä kohtaa ihmisen haasteena voi kuitenkin olla aiemmin esitelty vahvistusharha, jossa ihminen ei ota vastaan sellaista tietoa, joka tukisi pyöräilyn aloittamista, vaan etsii pikemminkin syitä sen tarpeettomuudesta. Välineiden hankinnan, työpaikan sosisaaltiloihin tutustumisen ja pyöräilyreitit määrittelyn voi puolestaan olla isompi pullonkaula, sillä tämä prosessin vaihe vaatii paljon aktiivisuutta. Jos henkilöllä ei ole ennestään pyörää ja pyöräilyvälineitä, voi niihin tutustuminen ja juuri hänelle sopivien valintojen tekeminen olla hyvinkin haastavaa, ellei saatavilla ole helposti selkeää informaatiota mitä aloittelevan pyöräilijän tulisi ottaa välineiden suhteen huomioon.

Myös sopivan reitin valinta voi olla ongelmallista riippuen kodin ja työpaikan sijainneista ja sopivan reitin löytäminen voi vaatia käytännön testausta mikä voi olla aikaavievää. Lisäksi jos työpaikalla ei ole selkeästi esitelty miten pyöräilijän kannattaa toimia saapuessaan sinne, mihin tavarat jätetään, miten esimerkiksi pukukaapit toimivat ja mitkä ovat sosiaalitilojen toimintavat, lisäävät kaikki nämä ongelmat työntekijän kynnystä kokeilla ja aloittaa työmatkapyöräily. Pyöräilyn aloittamisen ajankohdan määrittely voi olla jopa suurin pullonkaula, sillä aina voi ajatella, että esimerkiksi ”kesällä on helpompi aloittaa pyöräily” ja ”ensi viikolla näyttäisi olevan parempi sää” sekä ”tällä viikolla aamut ovat kiireisiä, mutta varmaan ensi viikolla olisi aikaa paremmin”. Näin ollen ajankohtaa on aina helppo siirtää eteenpäin erilaisten syiden ja hyperbolisen diskonttauksen avulla ja silti ehkä saada hyvää mieltä siitä, että on kuitenkin päättänyt aloittaa pyöräilyn.

Jos kuitenkin ajakohta saadaan määritetyksi, on pyöräilyn testaaminen ja status quon selättäminen ehkä hieman helpompaa. Vaikka pyöräilyn aloittaminen olisi positiivinen kokemus, sen tuleminen rutiiniksi on kuitenkin haastavaa. Ongelmaksi voivat muodostua tilanteet, joissa jostain syystä kulkee taas jonkin aikaa töihin esimerkiksi autolla, ja kun sitten jälleen pitäisi mennä pyörällä, voi kynnys olla taas hieman korkeampi, jos pyöräily ei ole vielä ehtinyt muodostua rutiiniksi eivätkä pyöräilyn positiiviset vaikutukset ole vielä ilmenneet selkeästi. Chatterjeen, Clarkin ja Bartlein (2016, 730) tekemän tutkimuksen mukaan, jos ihminen kokeilee erilaisten työmatkatapojen yhdistelmää, eli esimerkiksi kulkee osan matkaa metrolla ja osan pyörällä, todennäköisyys vaihtaa kokonaan pois henkilöautolla kulkemisesta kasvaa.

Yleisesti ottaen on hyvä tiedostaa, että ihmisen tavanomaisen käyttäytymisen muuttaminen on hyvin vaikeaa. Kristalin ja Whillansin (2019) tekemässä tutkimuksessa testattiin erilaisia tapoja tuupata ihmisiä muuttamaan heidän tapojaan kulkea työmatka aktiivisemmiksi. Työntekijöitä yritettiin kannustaa kulkemaan työmatkansa esimerkiksi kimppekyydillä, julkisella kulkuneuvolla, pyöräillen tai kävellen. Nämä vaihtoehtoiset työmatkan kulkemistavat auttaisivat esimerkiksi organisaatiota kestäväan kehitykseen liittyvien tavoitteiden saavuttamisessa. Mitkään ”pehmeistä” tuuppaustavoista (mainoslehtiset, julkisen liikenteen alennuslipukkeet, kimppekyytien järjestäminen) eivät kuitenkaan toimineet ja tutkimuksessa todettiin, että ihmisten tapoja ja päivittäisiä käyttäytymisrutiineja on hyvin haastavaa muuttaa.

3.6 Palvelumuotoilu ja palveluiden käyttäjälähtöinen suunnittelu

Palvelumuotoilun tavoitteena on tuoda keskiöön ihminen, palvelun käyttäjä ja asiakas. Palvelu vaatii toteutuakseen asiakkaan, joka käyttää palvelua ja asiakas on usein oman elämänsä ja toimintansa paras asiantuntija. Tämän takia asiakasta kannattaa ja pitäisikin hyödyntää palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Palveluiden tuottajien tulisi kerätä asiakasymmärrystä, mikä tarkoittaa sitä, että yritysten on ymmärrettävä se todellisuus, jossa

heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Vain tällä tavalla voidaan suunnitella asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja arvoihin soveltuvia palveluita (Tuulaniemi 2011, 71).

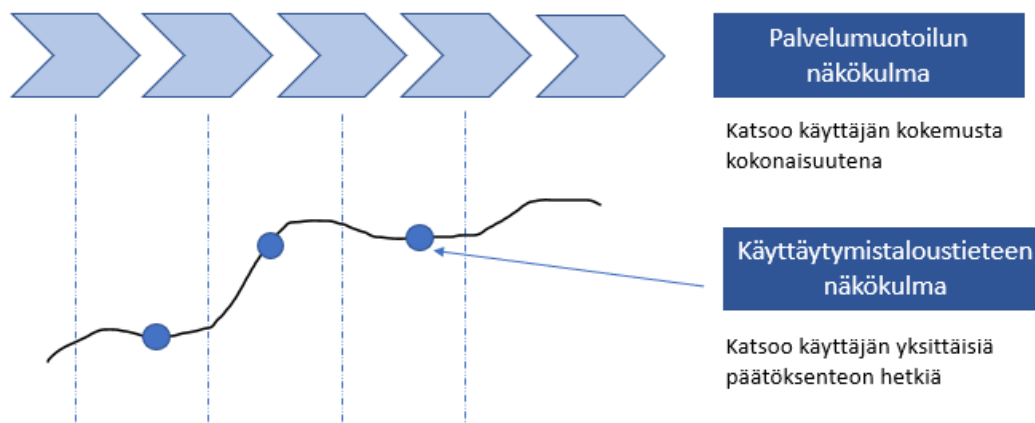
Palvelumuotoilu ei ole vain asiakkaiden näkökulmasta hyvä asia, vaan sillä on myös liiketoiminnallisia etuja. Palvelumuotoilun avulla yritys voi täsmentää strategista suuntautumistaan, fokusoida toimintaansa asiakaslähtöiseksi, kehittää sisäisiä prosesseja sekä syventää omaa brändiään ja asiakassuhdettaan. Palvelumuotoilu auttaa loogisen toimintamallin suunnittelussa ja yhdistää poikkeuksellisen kiinteällä ja toimivalla tavalla liiketoiminnan tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda ja kehittää palvelutuotteita, jotka ilahduttavat asiakkaita ja täyttävät palveluntuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet (Tuulaniemi 2011, 95-103).

3.7 Palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen yhdistäminen

Käyttäytymistaloustiede ja palvelumuotoilu tarjoavat molemmat omat viitekehyksensä, jotka auttavat tarjoamaan tietoa ihmisen käyttäytymistä ja siitä, kuinka tätä tietoa voi hyödyntää käyttäytymisen muuttamisessa. Palvelumuotoilu näkee ihmisen käyttäytymisen laajojen sosiaalisten, taloudellisten ja kulttuuristen yhteyksien kokonaisuutena. Palvelumuotoilun tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa käyttäjien käyttäytymistä suhteessa tuotteisiin, palveluihin, ja markkinoihin esimerkiksi asiakaspolkujen tai -persoonien avulla. Käyttäytymistaloustiede puolestaan katsoo ihmisen käyttäytymistä päätöksenteon kautta, eli että ihmiset tekevät päätöksiä heuristiikkojen avulla, jolloin tehdyt valinnat voivat olla hyvinkin irrationaalisia. Heuristiikat ja ajattelun vinoumat ovat hyvin sensitiivisiä sille, kuinka valintavaihtoehdot esitellään, jolloin voidaan hyödyntää erilaisia keinoja ”tuupata” ihmisen päätöksentekoa valintojen esittelytavan avulla. Käyttäytymistaloustieteessä tietoa etsitään ja muodostetaan empiirisen tutkimuksen, erityisesti satunnaistettujen kontrolloitujen tutkimusten (randomized controlled trial, RCT), avulla (Designing for Behaviour Change Toolkit 2017, 11).

Palvelumuotoilussa katsotaan laajasti koko käyttäjän kokemusta, kun taas käyttäytymistaloustieteessä tutkitaan tarkasti yksittäisiä ihmisen valinnanteon hetkiä (kuvio 4). Palvelumuotoilussa pyritään muokkaamaan niitä kontaktipisteitä, jolloin asiakas tai käyttäjä on tekemisissä jonkin tuotteen tai palvelun kanssa. Käyttäytymistaloustieteen avulla palvelumuotoilussa voidaan tunnistaa ne tietyt päätöksenteon hetket, kun käyttäjää voidaan tuupata kohti haluttua valintaa ja onnistuneempaa palvelun käyttöä. Tällöin voidaan oppia tunnistamaan ja mahdollisesti muuttamaan ihmisten luontaisia käyttäytymismalleja käyttäytymistaloustieteen metodeja hyödyntämällä. (Designing for Behaviour Change Toolkit 2017, 13).

Käyttäjäkokemus



Kuvio 4: Palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen näkökulmat käyttäjäkokemukseen (mukaillen Designing for Behaviour Change Toolkit 2017, 5)

Testaaminen kuuluu tärkeänä osana sekä palvelumuotoiluun, että käyttäytymistaloustieteeseen, mutta kummallakin on omat lähestymistapansa ja metodinsa. Käyttäytymistaloustieteen periaatteisiin kuuluu tehdä perusteltu hypoteesi käyttäjän käyttäytymisestä, mutta hypoteesi tulee testata, jotta esimerkiksi jokin tuuppauskeino voidaan todeta toimivaksi. Käyttäytymistaloustiedettä ei voida käyttää koko käyttäjäkokemuksen muokkaamisessa, mutta sen avulla voidaan tunnistaa tärkeät käyttäjän valinnanhetket kokemuksen aikana, jolloin palvelumuotoilu voi tapahtua entistäkin onnistuneemmin (Designing for Behaviour Change Toolkit 2017, 5-36). Tässä tutkimuksessa päätettiin hyödyntää käyttäytymistaloustiedettä ja palvelumuotoilua sen takia, että ne täydentävät toisiaan. Pyöräilykokemusta kehittäessä tulee huomioida käyttäjäpolku ja sen eri kontaktipisteet kokonaisuudessaan sekä erilaisten käyttäjien tarpeet. Käyttäytymistaloustiede puolestaan tarjoaa näkökulman siitä, mitkä pyöräilykokemukseen liittyvät ihmisen kognitiiviset ajattelun vinoumat on hyvä ottaa huomioon, kun kokemusta halutaan kehittää ja miten kehittäminen onnistuisi parhaiten.

4 Tutkimuksen suorittaminen

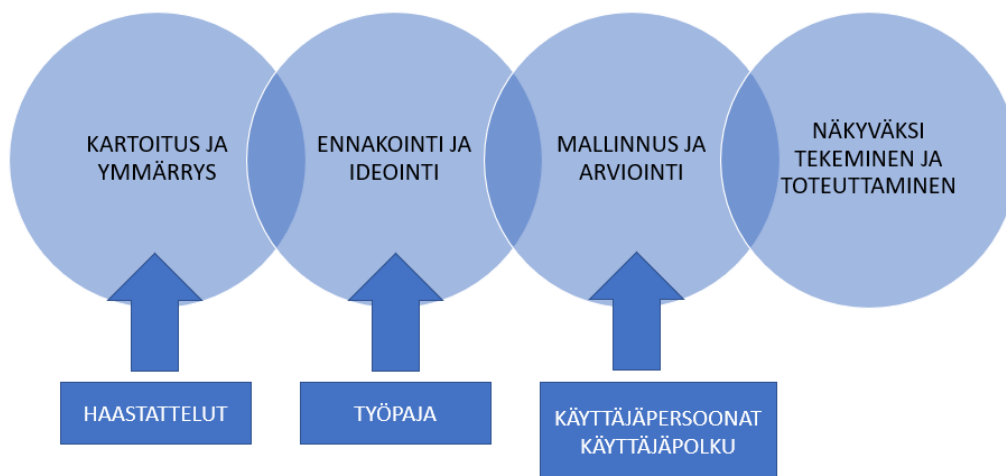
Tässä kappaleessa esitellään, miten tutkimus tehtiin, mitä menetelmiä tutkimuksen suorittamiseen käytettiin ja miten siinä hyödynnettiin palvelumuotoilua. Luvussa myös käsitellään aineiston analysointi sekä pohditaan tutkimuksen luotettavuutta.

4.1 Palvelumuotoiluprosessi ja käytetyt tutkimusmentelmät

Palvelumuotoilun prosessin ymmärtämisessä ja työkalujen käytössä painottuvat vahvat sosiaaliset taidot, empatia käyttäjää kohtaan, sekä luova ja visuaalinen ajattelu. Palvelumuotoiluprojektissa muotoilijalla on keskeinen rooli koordinaattorina kaikkien

sidosryhmien välillä (Miettinen 2011, 32). Palvelumuotoilun periaatteisiin kuuluu, muunmuassa se, että se on käyttäjäkeskeistä, iteratiivista, monialaista ja palvelua kehitetään yhdessä asiakkaan tai käyttäjän kanssa. Palvelumuotoiluprosesseista on olemassa useita eri malleja, mutta prosessin pääpiirteitä ovat ymmärtäminen, ennakointi ja ideointi, arviointi sekä näkyväksi tekeminen ja toteuttaminen. Näihin kaikkiin prosessin eri vaiheisiin on olemassa monia eri työkaluja. Prosessi alkaa asiakas- tai käyttäjäymmärryksen keräämisellä ja vaatii kuluttajakäyttäjymisen asiantuntemusta sekä tietoa siitä, millaiset inhimilliset tekijät voivat vaikuttaa palvelun tarpeeseen ja sen kehittämiseen. Tämän jälkeen kerättyä asiakasymmärrystä tulisi pystyä analysoimaan ja tunnistamaan merkityksellinen tieto, jotta kehittämistyölle voidaan alkaa suunnittelemaan strategiaa. Ideointi-vaiheessa kehitellään erilaisia innovatiivisia ratkaisuvaihtoehtoja ja mahdollisia konsepteja. Tässä vaiheessa olisi hyvä olla mahdollisimman luova ja pyrkiä kuvaamaan ideoita myös visuaalisesti. Jos ideointivaiheessa pitäisi pystyä ajattelemaan ja kuvittelevaan ratkaisuja ilman rajoja, niin arviointivaiheessa puolestaan astuu kriittinen ajattelu mukaan, kun ideoita karsitaan ja konsepteja yhdistetään. Seuraavaksi valittu konsepti pitäisi saada näkyväksi ja konkreettiseksi esimerkiksi prototyypin avulla. Toteutusvaiheessa konseptista on jo selkeä suunnitelma, joka voidaan esittää ja lähteä toteuttamaan (Moritz 2005, 123).

Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät olivat teemahaastattelu ja workshop, eli työpaja. Haastattelu kuului palvelumuotoiluprosessissa ymmärtämisen vaiheeseen, jossa kerätään asiakasymmärrystä itse käyttäjiltä (kuvio 5). Työpaja puolestaan kuuluu prosessissa ideoinnin vaiheeseen, jossa yhdessä käyttäjien kanssa kehitetään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja priorisoitiin haastatteluissa esiin tulleita haasteita. Lisäksi kuvioon on merkitty tutkimustulokset-kappaleessa esiteltävien käyttäjäpersoonien ja käyttäjäpolun paikat prosessissa mallinnuksen ja arvioinnin vaiheessa.



Kuvio 5: Käytetyt menetelmät palvelumuotoiluprosessissa

4.1.1 Teemahaastattelu asiakasymmärryksen keräämisen menetelmänä

Tutkimus kohderyhmän tarpeista, tavoitteista ja odotuksista, eli asiakasymmärryksen kerääminen, on yksi palvelumuotoilun tärkeimmistä vaiheista. Tässä vaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan asiakastietoa, joka tulee ohjaamaan suunnittelua.

Loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit on hyvin tärkeää havaita ja tunnistaa, jotta palveluita voidaan suunnitella vastaamaan oikealla tavalla käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin. Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että loppukäyttäjät osallistuvat palvelumuotoiluprosessiin sen eri vaiheissa erilaisilla tavoilla. Tässä tutkimuksessa haastattelu toimi asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelmänä. Haastatteluilla saadaan tietoa käyttäjien elämästä, ajatuksista ja kokemuksista sekä arjesta ja elämästä. Haastattelu on tyypillinen etnografinen havainnointikeino ja haastattelijan tarkoitus on olla kiinnostunut haastateltavan elämästä ja toiminnasta ja esittää täsmällisiä kysymyksiä, jotta voisi ymmärtää paremmin, mitä käyttäjä tekee ja miksi (Tuulaniemi 2011, 142-147).

Haastattelutyypinä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastattelua, jossa kysymykset kohdennetaan teemoihin, jotka haastattelija on laatinut etukäteen teoreettisesta viitekehyksestä ja tutkimusongelmasta. Teemoihin liittyvät kysymykset mietitään etukäteen, mutta niillä ei ole tarkkaa esittämistäjärjestystä. Teemahaastattelua on hyvä käyttää silloin kun tutkittavaa asiaa ei tunneta hyvin, eikä tutkimusasetelmaa ole tarkasti määritetty, vaan se täsmentyy kehittämistyön edetessä. Teemahaastatteluun kuuluu, että haastattelija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelu menetelmänä huomioi sen, että ihmisten tulkinnot asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä, sekä sen, että nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 1995, 47-48).

Haastatteluilla haluttiin saada tietoa työmatkansa pyörällä kampukselle kulkevilta henkilöiltä kampuksen pyöräilykokemuksen nykytilanteesta ja selvittää pyöräilijöiden tuntemuksia ja tarpeita kokemuksen parantamisen suhteen. Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään myös mitä kehitysehdotuksia heillä on. Haastateltaviksi valitut henkilöt edustivat tutkimuksen kohderyhmää, eli työmatkapyöräilijöitä.

Laitoimme kutsun tyypillisen ilmoituksen (liite 1) pyöräilijöiden kulkureitillä oleville käytäville, sosiaalituloihin ja ulkona sijaitseviin pyöräparkkikatoksiin. Ilmoituksessa kutsuttiin kertomaan tämänhetkisestä pyöräilykokemuksesta ja antamaan palautetta ja siinä oli kampuskehittämisen projektipäällikön yhteystiedot. Saimme yhteensä kahdeksan vastausta ja onneksi vastauksia tuli kaikista kolmesta kampuksen yrityksistä. Sovimme vastanneiden kanssa ajankohdat yksilöhaastatteluihin, jotka pidettiin 23.4-3.5.2019 välisenä aikana. Teimme projektipäällikön kanssa haastattelurungon (kuvio 6). Haastattelut kestivät noin 30-45 minuuttia. Parin ensimmäisen pyöräilijän kanssa pidimme haastattelut kampuksella sijaitsevassa kahvilassa, mutta sitten mietimme, että parempi ja konkreettisempi tapa päästä

mukaan asiakkaan käyttäjäpolkuun oli käydä läpi pyöräilijän kulkema reitti hänen saapuessa kampukselle ja miten hän siirtyy pyöräilijästä toimistotyöntekijäksi. Kysyimme aluksi, että onko hän tullut tänään pyörällä kampukselle ja jos oli, niin pyysimme häntä näyttämään mihin hän oli pyörän jättänyt. Paikan päällä pyöräparkissa oli helppo aloittaa haastattelu kysymällä mistä päin hän tuli, kuinka pitkä työmatka, kuinka usein hän tulee pyörällä töihin ja niin edelleen. Tässä käyttämämme haastattelurunko:

- Kuinka kauan olet ollut täällä kampuksella töissä?
- Kuinka pitkä matka sinulla on töihin? Missä asut?
- Oletko kulkenut pyörällä aiempiin työpaikkoihin? Miten pyöräilykokemus on siellä sujunut?
- Miten innostuit aikoinaan työmatkapyöräilystä? Miksi pyöräilet töihin?
- Miten pyöräilyprosessisi menee kotoa töihin? Syötkö aamiaista kotona vai töissä?
- Miksi valitset mieluummin pyörän kuin jonkun muun kulkuvaihtoehdon?
- Mitä hyvää ja huonoa pyöräilyssä on? Mitä esteitä on joskus ollut, ettet ole tullut pyörällä töihin? Millainen olisi unelmiesi pyörämatka töihin?

Kuvio 6: Teemahaastattelurunko

Pyöräparkista siirryimme haastattelun aikana pyöräilijän käyttämiin sosiaalityötiloihin ja haastateltava pystyi konkreettisesti kertomaan ja näyttämään kuinka sujuvaa hänen mielestään tilojen käyttö on, ja mitä kehitettävää olisi ja miksi. Kirjasimme molemmat projektipäällikön kanssa haastattelun aikana vastauksia ja kommentteja tarkasti ylös.

Teimme kampuskehittämisen projektipäällikön kanssa yhteensä kahdeksan yksilöhaastattelua kampuksen työntekijöille. Haastattelujen jälkeen kävimme yhdessä läpi muistiinpanomme ja haastattelusta tärkeimmät mieleen jääneet asiat. Kun kuusi haastattelua oli tehty, kävimme projektipäällikön ja workshopissa mukana olevan Laurean palvelumuotoiluopiskelijan kanssa läpi haastattelut ja kirjasimme esiin tulleita asioita, haasteita ja kehitysehdotuksia muistilapuille ja kokosimme ne yhteen (liite 2). Tämän jälkeen tuli vielä kaksi haastattelua.

4.1.2 Työpaja ideointimenetelmänä

Workshop, eli työpaja on ideointimenetelmä, joka sijoittuu palvelumuotoiluprosessissa ideoinnin vaiheeseen. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 158-160) mukaan erilaisten luovuustyökalujen ja -menetelmien avulla pyritään tuottamaan uusia näkökulmia, ideoita ja ratkaisuja kehittämishankkeisiin. Ryhmätyöskentelyllä ja verkostoitumisella on uuden keksimisen kannalta tärkeä merkitys. Erilaisia ideointimenetelmiä on useita, mutta yhteistä niille kaikille on se, että menetelmien avulla pyritään poistamaan normaalit ajattelun

rajoitukset ja motivoimaan huonoiltakin tuntuvien ideoiden jakamista toisten kanssa, sekä kehittämään muiden ideoita.

Työmatkapyöräilykokemuksen kehittämistyöpaja järjestettiin 7.5.2019 ja siihen osallistui kolme aiemmin haastateltua pyöräilijää ja yhden yrityksen työhyvinvointipäällikkö, jota ei haastateltu, mutta hän pyöräilee töihin. Työpaja alkoi aiheen alustuksella ja haastatteluista esille nousseiden teemojen esittelyllä. Ideointityöpajan lämmittelyvaiheessa pyritään vapautumaan turhista mieltä rajoittavista tekijöistä ja ennakkoluuloista.

Lämmittelytehtävänä osallistujien piti keksiä uusia tapoja käyttää pyöräilykypärää ja näistä osallistujien antamista ideoista sai jokainen valita omasta mielestään hauskimman tai kiinnostavimman idean. Lämmittelyn jälkeen osallistujia pyydettiin tuomaan esiin uusia mieleen tulleita työmatkapyöräilyyn liittyviä ongelmia, ideoita ja ratkaisuja. Nämä kirjattiin muistilapuille ja yhdistettiin haastattelun järjestäjien haastattelujen jälkeen kokoamiin muistilappuihin. Tässä ideoinnin vaiheessa ideoita ei tarvitse perustella tai arvioida (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 161). Tämän jälkeen osallistujat saivat pareina järjestellä muistilapuilla olevia, sekä haastatteluista, että työpajassa esiin tulleita ongelmia, ratkaisuja ja ideoita omavalintaisiin teemoihin, eli etsiä samankaltaisuuksia (liite 3).

Teemoihin asettelun jälkeen osallistujat saivat jokainen valita näistä teemoista kolme itselleen tärkeintä työmatkapyöräilyyn liittyvää teemaa. Tässä vaiheessa yhden osallistujan oli pitänyt lähteä, joten saimme kolmen osallistujan vastaukset. Kaksi osallistujaa valitsi yhdeksi omista prioriteeteistaan pukutilat ja vaatteiden säilytyksen, ja kaikki mainitsivat pyöräparkin turvallisuuden yhtenä kolmesta tärkeästä asiasta. Lisäksi mainittiin hyötyliikunta, lämmin pyöräparkki, pyörän puhdistusmahdollisuus ja oman ajan ottaminen.

Työpajan viimeisenä tehtävänä oli ”unelmien työmatka pyörällä”- käyttäjäpolun suunnittelu, jossa osallistujat saivat miettiä ilman mitään realiteetteja tai rajoituksia unelmiensa pyörämatkaa töihin (liite 5). Työpajalaisten kehittämällä unelmamatkalla kaikki liikennevalot ovat vihreitä ja kampuksella otetaan pyöräilijä vastaan ja halutessa puhdistetaan ja huolletaan pyörä työpäivän aikana. Kampuksella olisi pesulapalvelu pyöräilyvaatteille, silityspalvelu pukukaapissa odottaville työvaatteille, pesutiloissa on talon tarjoamat pyyhkeet ja vesiautomaatti sekä esimerkiksi smoothie-tarjoilu. Tällä tavalla pyöräilyn aikana saavutettu ”zen-tila” voisi jatkua työpaikalle saapumisenkin jälkeen. Pukuhuoneissa olisi hieno näköala ulos ja siirtyminen työtilaan sujuisi sujuvasti ja miellyttävästi. Työpaikalla olisi ilmainen ”puurobaari” lisukkeilla ja sen voisi syödä rauhassa omavalintaisessa paikassa. Työpäivän jälkeen olisi vielä pieni välipalatarjoilu ennen kotimatkaa lähtöä, ja pukukaapissa odottaisivat puhtaat ja kuivat vaatteet sekä pyöräparkissa talviaikaankin lämmin ja puhdas pyörä. Kampukselta poistuttaisiin pelkästään pyöräilijöille tarkoitettua pyöräkaistaa pitkin ja kotiin saapuessa olisi rentoutunut ja virkistynyt olotila.

Osallistujat saivat vielä ympyröidä unelmien pyörämatka- käyttäjäpolustaan ne asiat ja vaiheet, jotka voisi suhteellisen helposti käytännössä toteuttaa. He valitsivat pyöräparkin ja kuivaustilojen toimivuuden, pyörähuollon järjestämisen (voi itse huoltaa ja lisäksi olisi päivystävä ammattilaispyörähuolto). Saimme työpajasta hyvää palautetta, se oli osallistujien mielestä toteutettu hyvin ja osallistujien mielestä oli myös kiva tutustua sitä kautta muihin kampukselle pyöräileviin työntekijöihin.

4.2 Aineiston analyysi

Aineistoa voi analysoida monin tavoin, pääperiaate on, että valitaan sellainen analyysitapa, joka parhaiten toisi vastauksen tutkimusongelmaan. Laadullisen tutkimuksen analysointi voi olla vaikeaa sillä vaihtoehtoja on tarjolla paljon ja tutkija tekee jo alustavia valintoja aineistoon tutustuessaan ja sitä teemoittaessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 219). Haastattelujen ja työpajan tuottamasta aineistosta analysoitiin vahvimmin esiin nousseita teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Tutkimusaineistosta voidaan poimia sen sisältämät keskeiset aiheet ja pyrittävä löytämään ja erottelamaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelu on suositeltava analysointitapa jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa ja tällöin haastateltavien tarinoista voidaan poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Teemoittelun avulla tekstiaineistosta saadaan esille erilaisten vastausten kokoelma ja tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Tällöin tutkimustulokset palvelevat hyvin erilaisia käytännöllisiä intressejä (Eskola & Suoranta 1998, 175-179).

Haastateltavista 5 oli naisia ja 3 miehiä. Työmatkojen pituudet vaihtelivat noin 2 kilometristä 18 kilometriin suuntaansa. Yksi haastatteluista oli aika uusi työntekijä ja ei ollut vielä pyöräillyt kampukselle, mutta oli aikaisemmassa työpaikassa pyöräillyt saman pituisen matkan, 16 kilometriä, töihin. Aikaisemmassa työpaikassa työkaverit olivat kannustaneet pyöräilyyn ja oli sitä kautta kiinnostunut asiasta. Espoon kampuksella taas kukaan hänen lähikollegoistaan ei pyöräile, joten sitä kautta ei tule kannustinta.

Työmatkapyöräilyn aloittamisen kimmokkeeksi aineistosta nousi sosiaalinen paine ja säästäminen matkakuluissa. Tämä vahvistaa viitekehyksessäkin esiteltyä ajatusta, siitä, että me ihmiset tykkäämme tehdä samoja asioita kuin lähipiirimme tekee. Työkavereiden pyöräily innostaa itseäänkin pyöräilemään ja pyöräilyn todettiin myös olevan erityisesti kallista HSL:n seutulippua taloudellisemmaksi vaihtoehdoksi. Eräs kuntarajalla asuva pyöräilijä kuitenkin mainitsi, että HSL:n huhtikuun 2019 lippu-uudistuksen myötä hänen matkalippunsa halpenee sen verran, että se saattaa vähentää hänen pyöräilyään töihin. Tämä voi kertoa siitä, että yksi haastatellun pääasiallisista syistä pyöräillä on rahansäästö, eli jos julkisen kulkuneuvon lipun hinta aleneekin, hän saattaa kokea saavansa pyöräilystä enemmän tappiota (matkaa kuluu enemmän aikaa) kuin hyötyä (rahansäästö) ja ihminen tunnetusti haluaa välttää mahdollisia tappiota. Muita esiin nousseita mahdollisia aloittamisen

syitä olivat urheilu ja oman hetken ottaminen. Yksi haastatelluista oli 18 kilometrin matkaa pyöräilevä perheenisä, joka ottaa työmatkan treeninä ja näin hänen ei tarvitse käyttää vapaa-aikaansa urheilemiseen. Tämä kertoo haastatellun asenteesta ja motivaatiosta pyöräilyä kohtaan, eli hän näkee pyöräilyn treeninä ja näin ollen myös ajansäästönä. Erästä pyöräilijää taas kylläkin motivoi hyötyliikunnan lisääminen ja taloudellisuus, mutta ottaa pyöräilyn myös päivän ”mindfulness-hetkenä”. Muita työmatkapyöräilyn aiheuttavia hyviä asioita olivat hyvä omatunto luonnon säästämisestä, ja ajan säästö, vaikkeivat ne varsinaisia pyöräilyn aloittamisen syitä olleetkaan.

Kampuksen kehittämisen suhteen haastatteluista nousi esille pyöräparkkien tilan puute noin kello aamuyhdeksästä eteenpäin pyöräilykauden alettua huhtikuun puolivälissä. Monet pyöräilijätkin tulevat klo 7-8 aikaan aamuisin ja yksi syy tähän on se, että siihen aikaan pyöräparkissa on vielä tilaa. Toinen vahvasti esille noussut asia oli sosiaalitilojen ongelmallisuus. Kaikkien yritysten työntekijät saavat halutessaan käyttöön koodilukolla varustetun lokeron, jotka sijaitsevat joko omassa lokeroille varatussa tilassa tai käytävällä, jonka varrella puku- ja lokerohuoneet sekä kuntosali sijaitsevat. Huone, jossa henkilökohtaiset lokerot ovat on sekä miesten että naisten käytössä, joten siellä ei voi vaihtaa vaatteita. Vaatteiden vaihto täytyy tehdä erillisessä pukuhuoneessa (miehet ja naiset), jossa ei ole kaappeja vaan ainoastaan naulakoita. Pukuhuoneita käyttävät haastateltavat, sekä miehet että naiset, kertoivat, että pukuhuoneen naulakot ovat hyvin täynnä ja totesivat ihmisten jättävän päivän ajaksi vaatteitaan naulakkoon kuivumaan. Suihkusakäynnin ja pukeutumisen jälkeen vaatteet siis jätetään pukuhuoneeseen kuivumaan, viedään omaan lokeroon (jossa vaatteet ja pyyhe eivät kuivu kunnolla) tai kuivauskaappiin kuivumaan. Yhdellä haastatelluista ei ollut omaa lokeroa, joten hän jätti vaatteensa pukuhuoneen naulakkoon työpäivän ajaksi. Hän myös mainitsi, että jos hän haluaisi lokeron hän ei tiedä mitä kautta sellaisen saisi käyttöön.

Muita haastatteluista esiin nousseita kehitysideoita oli lämmin ja lukollinen pyöräparkki, siellä pyörä sulaisi talvella ja sinne uskaltaisi jättää pyörän yöksi, jos haluaa pyöräillä jonain päivänä työmatkan vain yhteen suuntaan. Sähköpyöräilijälle tärkeitä asioita olivat lämmin ja turvallinen pyöräparkki (akun säilyminen), pienimuotoinen pyörähuoltomahdollisuus sekä pesupaikka pyörälle. Perinteiset pyöräilijät puolestaan pitivät tärkeinä asioina turvallista pyöräparkkia, käteviä ja toimivia sosiaalitiloja (suihkussa käynti) sekä suoraa kulkua pukuhuoneisiin. Työpajassa esitellyistä työmatkapyöräilyyn liittyvistä ongelmista, ideoista ja ratkaisuksista työpajan osallistujat rakensivat seitsemän teemaa (liite 4), jotka olivat:

- Yhteisöllinen toiminta
- Haasteet/ympäristötekijät kampuksella

- Motivaatiotekijät
- Kannustimet
- Pyörien säilytys ja huolto
- Pukutilat ja vaatteiden säilytys
- Ohjeet ja säännöt

Teemoissa tulee esiin viitekehyksessä mainittuja asioita liittyen motivaatioon ja yhteisöllisyyteen, joka tuottaisi positiivista sosiaalista painetta. Kannustimet puolestaan vähentäisivät tappiokammon vinouman syntymistä ja selkeästi esitetyt ohjeet ja säännöt tekisivät kokonaisuudessaan pyöräilyn aloittamisesta helpompaa ja pyöräilykokemuksesta kampuksella miellyttävämpää.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkimusta voidaan lukea ymmärtäen sen perustana olevat tutkijan ratkaisut sekä vakuuttua tutkijan vilpittömyydestä koskien tietonhankintaa ja tehtyjä tulkintoja (Puusa & Juuti 2011, 154). Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä monilla asioilla, esimerkiksi tarkalla dokumentaatiolla, joka luo työlle uskottavuutta. Kaikka ratkaisut ja valinnat tutkimuksen eri vaiheissa tulee perustella. Tuloksin tekeminen aineistosta on oma taitolajinsa ja samasta aineistosta voidaan tehdä monia tulkintoja vaihtamalla tutkimusogelmaa tai tarkastelukulmaa. Laadullisessa tutkimuksessa tulee miettiä myös aineiston saturaatiota, eli montako henkilöä pitäisi teemahaastatella, jotta se riittäisi. Uusia haastateltavia tulisi ottaa tutkittavaksi niin kauan, kuin he tuovat jotain uutta tutkimukseen ja kun samat vastaukset alkavat toistua, on saavutettu kylläntymispiste. Tässä opinnäytetyössä olisi ollut hyvä, jos olisi ollut enemmän haastateltavia, vaikka tietyissä aiheissa saturaatiota esiintyi jo tälläkin haastateltavien määrällä. Erityisesti kuintekin työpajassa olisi ollut hyvä olla enemmän osallistujia ja työpajassa olisikin varmasti syntynyt eri motivaatiotekijöitä ja prioriteetteja riippuen osallistujista ja heidän kokoonpanostaan. Myös kokonaan eri tutkimusmenetelmillä olisi varmasti tullut erilaista aineistoa ja sitä myöten erilaisia tuloksia. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan pyri yleistettävyyteen, vaikka siirrettävyydestä voidaankin puhua. Siirrettävyys tarkoittaa tutkimustulosten pitävyyttä vastaavanlaisissa tapauksissa ja jos opinnäytetyön tutkimus suoritettaisiin uudelleen samoilla menetelmillä, hyvin todennäköisesti myös saadut tulokset olisivat samanlaisia (Kananen 2012, 173-175).

On hyvä myös huomioida, että aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ilmoitusta, jolla kutsuttiin pyöräilijöitä itse ottamaan yhteyttä, jos halusivat osallistua haastatteluun. Tämä käytäntö saattoi houkutella nimenomaan sellaisia ihmisiä ottamaan yhteyttä, joilla on antaa

kritiikkiä liittyen kampuksen pyöräilykokemukseen. Esimerkiksi laajalla kyselymenetelmällä palaute ja kehitysehdotukset olisivat voineet olla joiltain osin poikkeavia verrattuna tähän tutkimukseen.

5 Tutkimustulokset

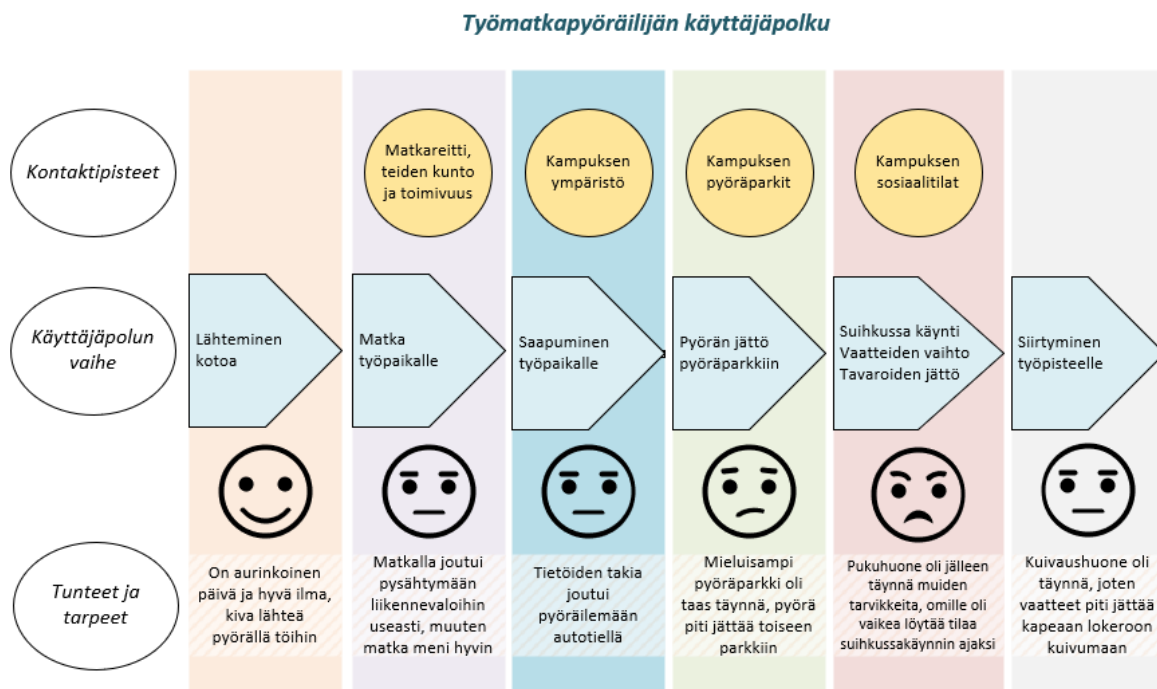
Tässä kappaleessa esitellään tutkimusaineistosta saadut tutkimustulokset. Tulokset esitellään palvelumuotoilun menetelmien, työmatkapyöräilijän käyttäjäpolun sekä käyttäjäpersoonien muodossa.

5.1 Käyttäjäpolku

Palvelu- tai käyttäjäpolku kuvaa sitä, miten asiakas tai käyttäjä kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin ja näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelumuotoilu toteuttaakin tällä tavalla muotoilulle tyypillistä ongelmanratkaisua: suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on helpompi päästä käsiksi. Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida. Palveluntarjoaja voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen monilla eri tavoilla palvelun eri kontaktipisteissä. Kontaktipisteisiin kuuluvat esimerkiksi palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset, sekä erilaiset ympäristöt, joissa palvelu toteutuu. Palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyy yleensä myös erilaisia fyysisiä esineitä sekä toimintatapoja, joilla tarkoitetaan palveluhenkilökunnan kanssa sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja (Tuulaniemi 2011, 78-82).

Käytännössä palvelupolku tarjoaa elävän mutta silti tarkasti jäsenneilyn visualisaation käyttäjän palvelukokemuksesta. Kontaktipisteistä syntyy ”polku”, joka kuvaa käyttäjän kokemuksen tarinallisesti. Palvelupolun tarjoama yleiskuva voidaan myös tarkentaa kattamaan jokaisen asiakaspersoonan yksilöllisemmän palvelukokemuksen (Stickdorn & Schneider 2010, 158). Tällä tavalla voidaan osoittaa visuaalisesti kuinka erilaisia kokemuksia, odotuksia ja tarpeita eri asiakaspersoonilla voi olla suhteessa käytettävään palveluun.

Alla kuvattu työmatkapyöräilijän käyttäjäpolku (kuvio 7) perustuu tutkimuksessa saatuun aineistoon ja sen on tarkoitus kuvata toimeksiantajayrityksen työntekijän käyttäjäpolkua hänen saapuessaan pyörällä töihin kampukselle. Käyttäjäpolussa esitetyt vaiheet ja tunnetilat ilmenivät jo haastatteluaineistosta ja kontaktipisteet tarkentuivat työpajassa rakennettujen teemojen kautta. On hyvä huomioda, ettei käyttäjäpolku ole tarkka eikä se kuvaa kaikkia käyttäjiä kattavasti.



Kuvio 7: Työmatkapyöräilijän käyttäjäpolku

Käyttäjätalon ensimmäinen vaihe on kotoa lähteminen, jolloin käyttäjällä on positiivinen tunne johtuen hyvästä säätilasta ja hänestä on kiva lähteä pyörällä töihin. Käyttäjätalon seuraavan vaiheen kontaktipiste on matkareitti ja käyttäjän tunnetilaan voi vaikuttaa reitin toimivuus, teiden kunto ja pakollisten pysähtelyjen määrä esimerkiksi liikennevalojen takia. Seuraavassa vaiheessa käyttäjä saapuu työpaikalle, eli kontaktipisteeksi on kampuksen ympäristö. Tähän ympäristöön saapuminen voi myös vaikuttaa käyttäjän tunnetilaan joko positiivisesti tai negatiivisesti riippuen kampuksen ympäristön toimivuudesta. Kampuksen pyöräparkit ovat seuraava ja tutkimusaineiston perusteella hyvin tärkeä kontaktipiste käyttäjätalolla. Riippuen kellonajasta pyöräparkeista ainakin toinen voi olla täynnä ja sopivan paikan etsimisen pyörälle vaikuttaa käyttäjän tunnetilaan negatiivisesti. Tämän jälkeen käyttäjä siirtyy toiseen aineiston perusteella kriittiseen kontaktipisteeseen, eli sosiaalityloihin. Sosiaalityloissa itsessään on montakin kontaktipistettä (pukukaapit, pukuhuoneet, suihkutilat, kuivaushuone), joiden käytännöllisyyttä ja käytön sujuvuutta tulisi tutkimuksen perusteella kehittää. Erityisesti tässä käyttäjätalon vaiheessa käyttäjä voi tuntea turhautumista ja ärtymystä, joka vaikuttaa vielä polun viimeisessäkin vaiheessa, siirtymisessä työpisteelle, etenkin jos käyttäjän on pitänyt jättää tavaransa ja vaatteensa epämieluisiin paikkoihin säilöön ja kuivumaan. Käyttäjätalon sujuvoittaminen ja erityisesti kampuksen kontaktipisteisiin liittyvien asioiden kehittäminen olisi hyvin tärkeää, jotta pyöräilykokemus olisi mahdollisimman positiivinen ja ihmiset pyöräilyn kokeilemisen jälkeen jatkaisivat pyöräilyä.

5.2 Käyttäjäpersoonat

Käyttäjä- tai asiakaspersoonat ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun tiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Persoonissa kiteytetään tutkimuksessa esiin nousseet toimintamallit ja toiminnan motiivit. Asiakaspersoonan on tarkoitus olla kuvaus tietyn tutkimusryhmästä esiin nousseesta ”heimosta”, jonka perustalle voidaan lähteä miettimään ratkaisuja ja palveluita. Palveluiden suunnittelijoiden on hyvä ymmärtää erilaisia käyttäytymisprofiileja ja niiden taustalla olevia arvoja, tavoitteita ja merkityksiä. Tällä tavoin voidaan löytää ja luoda eri asiakasryhmille sopivia asiakaskokemuksia. Yritykselle asiakkaiden arvonmuodostuksen ymmärtäminen on lähtökohta sille, että voidaan ylipäänsä tuottaa erinomainen asiakaskokemus. Hyvin rakennetut asiakaspersoonat toimivat suunnittelutyökaluna ideointiin, päätöksentekoon sekä palvelukonseptointiin (Tuulaniemi 2011, 154-156).

Käytännössä persoonat ovat fiktiivisiä profiileja henkilöistä, jotka kuvaavat kukin tutkimuksessa esiin nousseita erilaisia käyttäjäryhmiä. Hyvin toteutetut persoonat voivat oikealla tavalla keskittää suunnittelijoiden huomion pois abstrakteista populaatioista ja ohjata huomion oikeiden ihmisten haluihin ja tarpeisiin. Vaikka persoonat itsessään ovatkin fiktiivisiä, tämän menetelmän avulla esiintuodut motivaatiot ja reaktiot ovat todellisia (Stickdorn & Schneider 2010, 178).

Tutkimuksen tuloksena syntyneiden käyttäjäpersoonien avulla esimerkiksi kampuskehittämisryhmän on mahdollista ottaa pyöräilijöiden palveluiden suunnittelussa huomioon erilaiset pyöräilijätyypit. Erityisesti haastatteluaineistosta nousi esiin kolme käyttäjäpersoonaa, jotka nimettiin Aila Aloittelijaksi, Kaija Kausittaiseksi ja Harri Harrastajaksi. Vaikka tutkimuksessa haastateltiin vain kahdeksan pyöräilijää, vastausten perusteella oli kuitenkin löydettävissä eri käytäntöjä, tarpeita ja motivaatiotekijöitä, joiden pohjalta persoonat syntyivät. Aila Aloittelija (kuvio 8) edustaa sitä tutkimuksen kohderyhmää, joka ei ole vielä alkanut työmatkapyöräilemään, mutta haluaisi aloittaa. Hänen motiivejaan pyöräilyn aloittamiselle on liikunnan lisääminen arjessa ja oman olotilan parantaminen. Ailan haasteina ovat aiemmin esitellyt aloittelevan pyöräilijän pullonkaulat ja ajatusvinoumat. Aila Aloittelijan tärkeimpiä tarpeita ovat helposti luettavissa oleva ja saatavilla oleva ajantasainen tieto työpaikan käytänteistä pyöräilyn suhteen. Hänen tulisi saada helposti selville, miten työpaikalle kannattaa saapua pyörällä, missä sitä säilytetään, sopiva sisäänkäynti taloon sekä millaiset ohjeet ovat sosiaali-tilojen ja tavaroiden säilytyksen suhteen. Olisi myös tärkeää, että työpaikalla olisi toimia, jotka madaltaisivat kynnystä aloittaa työmatkapyöräily, eli siihen tuettaisiin ja kannustettaisiin. Tällöin välttyttäisiin tappiokammolta ja olisi irrottautua nykytilasta kokeilemaan uutta toimintatapaa. Ailan kipupisteet liittyvät pyörän ja tarvikkeiden hankintaan, ajankäytön suunnitteluun sekä pyöräilykäytäntöjen selvittämiseen ja oppimiseen.

Aila Aloittelija



- 35-vuotias johdonassistentti
- korkeakoulututkinto
- Perheessä puoliso ja yksi lapsi
- Ei ole aiemmin pyöräillyt töihin, matka olisi 7km/suunta

Tavoitteet:

- Liikunnan lisääminen arjessa
- Parempi ja virkeämpi olo

Tarpeet:

- Helposti saatavilla oleva ja ymmärrettävä tieto pyöräilyreiteistä ja pyöräilykäytännöistä työpaikalla
- Työpaikalla kannustetaan ja tuetaan pyöräilyn aloittamista

Kipupisteet:

- Millainen pyörä kannattaisi hankkia ja mistä? Mitä se maksaa? Miten sitä pitää huoltaa?
- Kuluuko työmatkaan enemmän aikaa kun pyöräilee?
- Keneltä saisi vinkkejä hyviin pyöräilykäytäntöihin työpaikalla?

Kuvio 8: Persoonakuvaus Aila Aloittelijasta

Toinen käyttäjäpersoonana, Kaija Kausittainen (kuvio 9) kuvastaa kausittaisten työmatkapyöräilijöiden kohderyhmää, jotka pyöräilevät töihin esimerkiksi kesäkauden ajan, sään salliessa. Kaijan tavoitteita pyöräilyn suhteen ovat liikunnan lisääminen arjessa, hyvä olo, sekä työmatkan ottaminen ”omana hetkenä”. Kaija on jo oppinut työpaikan pyöräilyyn liittyviä käytänteitä, joten hänen tarpeensa liittyvät näiden opittujen toimintatapojen sujuvoittamiseen; vaihto pyöräilijästä toimistotyöntekijästä kävisi helposti ja nopeasti ja tämä sujuisi toimivien sosiaalitoimien ja tarvikkeiden kätevän säilytyksen avulla. Myös hänelle on tärkeää, että työpaikalla tuettaisiin pyöräilyä. Kaijan kipupisteitä ovat pyörän huollon suunnittelu sekä omien pyöräilykäytäntöjen miettiminen sen suhteen, että olisiko olemassa parempia ja sujuvampia tapoja, joista hän ei ole tietoinen, mutta jotka parantaisivat hänen pyöräilykokemustaan. Kaijan toimintaan vaikuttavia ajatusvinoumia voivat olla hyperbolinen diskonttaus ja tappiokammo. Kaija saattaa arvioida eri kulkumuotovaihtoehtoja päivittäinkin ja miettii mistä vaihtoehdosta saisi eniten sinä päivänä hyötyä. Lisäksi hän saattaa helpommin antaa itselleen luvan siirtää pyöräilyä ”ensi viikolle” koska hänellä on kuitenkin itsestään jo valmiiksi positiivinen kuva sen suhteen, että pyöräilee edes välillä töihin.

Kaija Kausittainen



- 42-vuotias kehityspäällikkö
- Korkeakoulututkinto
- Perheessä puoliso ja koira
- Pyöräilee kesäkaudella töihin 6km/suunta sään ollessa hyvä

Tavoitteet:

- Liikunnan lisääminen arjessa
- Parempi ja virkeämpi olo
- Pyörämatkat ovat oma hetki

Tarpeet:

- Sujuva vaihto pyöräilijästä toimistotyöntekijäksi työpaikalla
- Toimivat sosiaali- ja tarvikkeiden säilytystilat
- Työpaikalla kannustetaan ja tuetaan pyöräilyä

Kipupisteet:

- Miten huoltaa pyörää kätevästi?
- Onko olemassa kätevämpiä käytäntöjä liittyen työmatkapyöräilyyn, joista en ole tietoinen?



Kuvio 9: Persoonakuvaus Katja Kausittaisesta

Kolmas käyttäjäpersoonana, Harri Harrastaja (kuvio 10), kuvaa päivittäin ja ympärivuotisesti pyöräilevää käyttäjäryhmää. Harrin kiireisessä arjessa työmatkapyöräily tarjoaa kätevän liikuntamuodon ja lisää hyvää oloa. Hän kokee myös, että työmatka sujuu itse asiassa nopeammin kuin se sujuisi esimerkiksi autolla. Hänellä on kunnolliset ja arvokkaat pyöräilyvarusteet, eikä mikään säätila vaikuta siihen, pyöräileekö hän töihin vai ei. Harrillekin tärkeitä tarpeita ovat kunnolliset sosiaalityilat, sekä pyörähuolto- ja korjausmahdollisuus työpäivän aikana.

Harri Harrastaja



- 39-vuotias IT-päällikkö
- Korkeakoulututkinto
- Perheessä puoliso ja kaksi lasta
- Pyöräilee päivittäin töihin 20km/suunta säästä riippumatta

Tavoitteet:

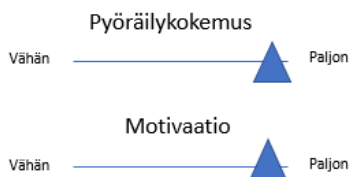
- Työmatkojen käyttö kätevästi liikkumiseen kiireisessä arjessa
- Parempi ja virkeämpi olo
- Työmatka sujuu nopeammin pyörällä kuin autolla

Tarpeet:

- Sujuva vaihto pyöräilijästä toimistotyöntekijäksi työpaikalla
- Toimivat sosiaali- ja tarvikkeiden säilytystilat
- Pyörähuolto- ja korjausmahdollisuus työpäivän aikana

Kipupisteet:

- Onko työpaikan pyöräparkki tarpeeksi turvallinen kalliin pyörän säilyttämiseen?
- Onko olemassa kätevämpiä käytäntöjä liittyen työmatkapyöräilyyn, joista en ole tietoinen?



Kuvio 10: Persoonakuvaus Harri Harrastajasta

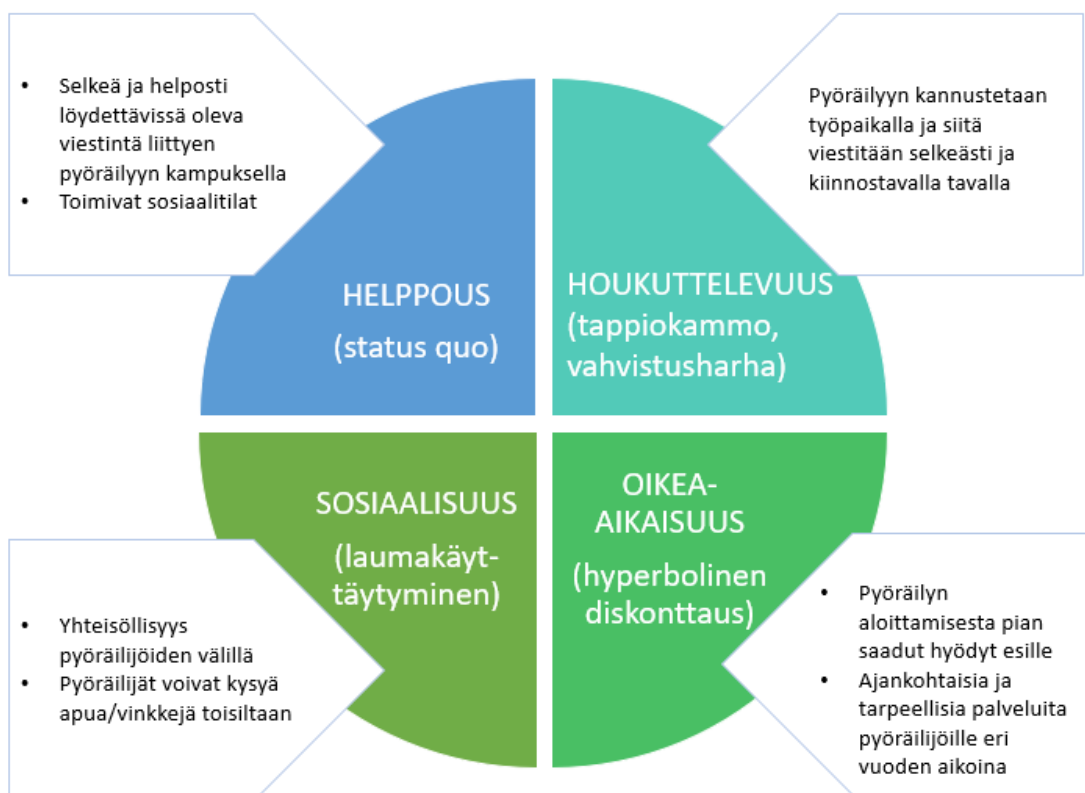
Harrin kipupisteitä ovat pohdinta siitä, onko työpaikan pyöräparkki tarpeeksi turvallinen paikka säilyttää arvokasta pyörää, sillä pyöräparkkiin voi päästä kuka tahansa. Kaijan lailla myös Harria mietityttää se, että ovatko hänen omaksumat pyöräilyyn liittyvät toimintatavat oikeita ja mahdollisimman sujuvia, sillä työpaikalta ei koskaan ole tullut mitään kattavia ohjeita työmatkapyöräilyyn liittyen. Harrilla on pyöräilyä kohtaan vahva motivaatio positiivinen asenne. Hänelle pyöräilystä on tullut status quo ja Harri näkee pyöräilystä saatavat hyödyt suurempina kuin sen mahdolliset aiheuttamat tappiot.

6 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen työmatkapyöräilykokemusta käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä hyödyntäen. Tutkimusaineiston analysoinnin perusteella laadittiin työmatkapyöräilijän palvelupolku sekä kuvaukset kolmesta eri pyöräilijäpersoonasta. Tässä luvussa kerrotaan tutkimustuloksista saaduista johtopäätöksistä, annetaan kehitysehdotuksia sekä pohditaan tutkimuksen toteutusta kokonaisuutena.

6.1 Kehittämis ehdotukset EAST-mallin mukaan

Kehittämis ehdotusten perustelussa ja esittämisessä hyödynnetään EAST-mallia (kuvio 11), joka keskittyy neljään yksinkertaiseen periaatteeseen, jotka kannustavat toivottuun käyttäytymiseen. Halutusta toimintatavasta tulee tehdä helppoa (easy), houkuttelevaa (attractive), sosiaalista (social) sekä oikea-aikaista (timely). Halutusta toimintatavasta voi tehdä helppoa esimerkiksi hyödyntämällä oletusvalintoja (defaults), vähentämällä jonkun tekemisen aloittamisen monimutkaisuutta ja yksinkertaistamalla viestintää. Esimerkiksi jos työntekijä ajattelee aloittavansa pyöräilyn töihin, mutta pohtii, miten kampukselle ajetaan pyörällä, mihin se jätetään ja miten sosiaalituloja käytetään, tulisi hänen heti tietää mistä ja miten helposti tämän kaiken tiedon saisi. Tällä tavoin pyöräilyn aloittamisesta ja siihen liittyvän tiedon saamisesta tehtäisiin helpompaa. Tällöin myös status quon murtaminen olisi mahdollista, jos vaihtoehtoisen toimintavan valinnasta tehtäisiin niin yksinkertaista ja helppoa kuin mahdollista. Lisäksi jos lokeroiden saamisesta tehtäisiin helppoa ja tietoa niiden saamisesta lisättäisiin niin pukuhuoneen käyttö ei-toivottuna tavaroiden säilytyspaikkana vähenisi (Behavioural Insights Team 2014).



Kuvio 11: Kehitysehdotukset EAST-mallin mukaan ja periaatteilla vaikuttavat ajatusvinoumat

Helppouden lisäksi asiasta tai halutusta toimintatavasta tulisi tehdä houkuttelevaa. Houkuttelevaksi jonkun asian tekee pääasiassa se, että se herättää huomioita ja asiaan liitetyt palkkiot tai sanktiot. On monia tapoja herättää huomiota. Yksi tapa on korostaa tietyn käyttäytymisen aiheuttamia seurauksia tai huomiota voi herättää myös personoidulla viestinnällä. Ihmiset myös todennäköisemmin muuttavat käytöstään, jos heillä on jokin houkutin muutokseen. Viranomaiset ovat usein käyttäneet taloudellisia kannustimia motivoidakseen muutoksia käyttäytymisessä, esimerkiksi verojen tai sakkojen muodossa. On paljon todisteita siitä, että monissa tapauksissa taloudelliset houkuttimet toimivat ja yrityksetkin voivat tukea työmatkapyöräilyä taloudellisten houkuttimien avulla. Näitä houkuttimia ovat esimerkiksi rahallinen kannustin pyöräilijöille, kilometrikorvaus pyöräilyistä kilometreistä tai avustaminen tarvikkeiden kustannuksissa. Myös pyöräilijöiden käytössä olevien tilojen parantaminen voi lisätä houkuttelevuutta (Behavioural Insights Team 2014; Pyöräliitto). Pyöräilyn houkuttelevuuden lisääminen vähentäisi tappiokammon ja vahvistusharhan vinoumia, jos pyöräilyyn kannustetaan työpaikalla avoimesti ja sen hyödyistä viestitään selkeällä ja kiinnostavalla tavalla.

Koska ihminen on sosiaalinen olento ja meillä on taipumus tehdä asioita, joita muutkin tekevät, pitäisi pyöräilyä tehdä myös sosiaalista toimintaa. Ihmiset vähentävät energiankulutustaan, kun kuulevat, että naapuritkin ovat tehneet niin ja käytämme

todennäköisemmin portaita hissin sijaan, jos kollegammekin tekevät niin. Toiminnasta sosiaalista tekee esimerkiksi se, että osoittaa suuren osan muista ihmisistä jo tekevän haluttua toimintaa. Tällöin toiminnasta pyritään tekemään sosiaalinen normi ja voidaan hyödyntää ihmisen taipumusta laumakäyttäytymiseen positiivisella tavalla. Voi myös hyödyntää yhteisöllisiä verkostoja ja rohkaista ihmisiä tekemään sitoumuksia toisilleen toimintaan liittyen. Meillä ihmisillä on usein suuri ero sen välillä, miten haluaisimme toimia ja sen välillä, miten oikeasti toimimme. Tähän voi auttaa selkeä sitoutuminen haluttuun toimintaan ja erityisesti sitoumisen tekeminen julkisesti jollekin toiselle ihmiselle. Teknologia tarjoaa nykyään monia tapoja julkistaa ja sosiaalistaa erilaisia sitoumuksia esimerkiksi erilaisten sovellusten avulla (Behavioural Insights Team 2014). Myös kampuksen työmatkapyöräilijöiden välille voisi luoda sosiaalisen verkoston, esimerkiksi ryhmän jollekin sosiaalisen median alustalle, johon pyöräilijät voisivat liittyä ja saada toisiltaan pyöräilyyn liittyvää tietoa, vinkkejä ja kannustusta.

Toivotun toiminnan aloittamiseen ja käyttäytymisen muuttumiseen vaikuttaa myös oikea-aikaisuus. Ihmisiä tulisi lähestyä silloin kun he ovat vastaanottavaisessa tilassa ja on hyvä huomioida, että ihmiset muuttavat käyttäytymistään ja tapojaan todennäköisemmin siirtymäajan kuluessa ja jonkin elämänmuutoksen yhteydessä. Muutosta motivoi myös niiden toiminnasta saatujen hyötyjen tiedostaminen, jotka ilmenevät heti (Behavioural Insights Team 2014). Jos esimerkiksi pyöräilyn aloittamista mieltävälle voitaisiin esittää helposti ymmärrettävällä ja mielenkiintoisella tavalla pyöräilyn aloittamisesta pian saatuja hyötyjä, voisi hän todennäköisemmin oikeasti toteuttaa aikomuksensa pyöräilyn kokeilusta. Tällöin välttyttäisiin hyperbolisen diskonttauksen harhalta eikä pyöräilyn aloittamista siirrettäisi aina vain kauemmas tulevaisuuteen. Pyöräilyyn kannustaa myös se, että pyöräilijöille tarjotaan ajankohtaisia palveluja (huoltopalveluja, varuste-esittelyjä, tietoa pyöräilystä) eri vuoden aikoina.

6.2 Johtopäätökset tutkimuskysymysten näkökulmasta

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, että mitä kehittämiskohteita liittyy työmatkapyöräilykokemuksen parantamiseen kampuksella. Tutkimus osoitti, että pääasialliset kehittämistä vaativat asiat liittyvät sosiaalitilojen käytettävyyden parantamiseen, viestinnän parantamiseen, pyöräparkin toimivuden tarkistamiseen sekä yhteisöllisyyden parantamiseen. Näihin liittyvät kehitysehdotukset on listattu taulukkoon 2. Sosiaalitilojen toimivuutta voisi käsitellä kiinteistön ohjausryhmän kanssa esimerkiksi työpajan muodossa. Ohjeistus sosiaalitilojen käytöstä sekä muu tieto pyöräilyyn liittyen tulisi löytyä helposti tekeillä olevasta Campus Guide-infopakelistä, joka on yhteinen kaikille yrityksille ja tulisi olla kaikkien työntekijöiden tiedossa ja helposti saatavilla. Pyöräparkkien suhteen kampuksen pyöräilijämäärä olisi hyvä selvittää, jotta pyöräparkkien mitoitus voitaisiin tarkistaa. Jos kampuksen työnantajat toivovat, että ihmiset pyöräilisivät enemmän, niin tulee varmistaa,

että pyörien säilytykseen on kunnolla tilaa. Pyörähuollon suhteen yhteistyötä voi kehittää paikallisen pyörähuoltoyrityksen kanssa ja yhteisöllisyyttä voisi lisätä kampuksen oman pyöräilijäklubin perustaminen.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, että miten pyöräilykokemuksen kehittämisessä voidaan hyödyntää palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä. Tutkimus osoitti, että käyttäjän ottaminen mukaan kehittämistoimintaan on hyvin tarpeellista, jotta voidaan kehittää oikeita asioita, joista on oikeasti hyötyä käyttäjille ja vastaa heidän tarpeisiinsa. Palvelumuotoilun erilaisia kehittämismalleja ja työkaluja tulisi hyödyntää entistäkin enemmän yritysten arjen kehittämis- ja suunnittelutyössä. On hyvä myös huomata, kuinka päätöksenteon ilmiöiden näkökulma täydentää hyvin palvelumuotoilua asiakasymmärryksen muodostamisessa. Nämä luontaiset käyttäytymismallit ovat tärkeitä ottaa huomioon, kun halutaan muuttaa käyttäjien tai asiakkaiden käyttäytymistä tai kehittää heille jotain. Palvelumuotoilussa kehittämistoiminnot vaativat ihmisten ja hänen mieltymystensä sekä asiakkaan tai käyttäjän palvelukokemusten ymmärtämistä. Yhteistyötä ja käyttäjän kanssa yhdessä kehittämistä tarvitaan, jotta käyttäjän valintoja ja tarpeita voidaan ymmärtää paremmin. Palvelumuotoilussa on käytössä runsaasti erilaisia työkaluja ja kehittämismalleja. Päätöksenteon ilmiöiden ja käyttäytymistaloustieteen näkökulma puolestaan täydentää asiakasymmärryksen muodostamista palvelumuotoiluprosessissa ja tarjoaa työkaluja myös asiakaskäyttäjätymisen ennakointiin tulevaisuuden muutostilanteissa (Alakoski & Hytönen 2016, 15).

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, että millaisia asioita tutkittavasta ilmiöstä ilmeni palvelumuotoilun ja käyttäytymistieteen avulla. Tutkimuksen avulla selvitettiin mitkä erilaiset ajattelun ja käyttäytymismallien vinoumat ja harhat vaikuttavat pyöräilyn aloittamista harkitsevan päätöksentekoprosessiin ja miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää pyöräilykokemusta. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että ihmisen käyttäytymiseen liittyviä ilmiöitä tutkittaessa tulisi ottaa huomioon käyttäytymiseen vaikuttavat ajatusmallit ja etsiä asiakkaan tai käyttäjän kanssa yhteistyössä keinoja auttaa ja helpottaa ihmistä muuttamaan omaa käytöstään hänen itsensä toivomaan suuntaan. Myös Kahnemanin (2012, 474) mukaan ihmiset tarvitsevat apua hyvien päätösten tekoon, ja apua voidaan antaa valistuneilla ja tunkeutumattomilla tavoilla.

Tutkimuskysymys	Tutkimuksessa saatuja vastauksia	Lyhyen aikavälin kehitysehdotuksia
Mitä kehittämiskohteita liittyy työmatkapyöräilykokemuksen parantamiseen?	Sosiaalitulojen käytettävyyden parantaminen (vaatteiden kuivaus ja säilytys, pyyhkeet, kosmetiikka)	Työpaja kiinteistön ohjausryhmän kanssa sosiaalitulojen parantamiseen liittyen
	Ohjeistusta sosiaalituloista ja niiden käytöstä	Ohjeet Campus Guide-infoon, joka on yhteinen kaikille kampuksen yrityksille
	Pyöräparkin toimivuus	Kampuksen pyöräilijämäärän selvittäminen ja pyöräparkkien mitoitusien tarkistaminen, voiko parkeista tehdä lukollisia?
	Viestinnän lisääminen ja parantaminen (esim. miten saa pukukaapin käyttöön)	Ohjeet Campus Guide-infoon, jonka pitää olla helposti saatavilla
	Pyörähuolto	Tehdään yhteistyötä paikallisen huoltofirman kanssa
	Yhteisöllisyyden parantaminen	Kampukselle voisi perustaa pyöräilijäklubin
Miten pyöräilykokemuksen kehittämisessä voidaan hyödyntää palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä?	Kehittämistoiminnot vaativat asiakkaan/käyttäjän ja heidän mieltymystensä sekä asiakkaan palvelukokemusten ymmärtämistä	Palvelumuotoilun erilaisia kehittämisprosessien malleja sekä työkaluja voisi hyödyntää enemmän arjen kehittämis- ja suunnittelutyössä
	Päätöksenteon ilmiöiden, eli ihmisten luontaisten käyttäytymismallien, näkökulma täydentää hyvin asiakasymmärryksen muodostamista palvelumuotoiluprosessissa ja tarjoaa työkaluja myös asiakaskäyttäjymisen ennakkointiin	Kun halutaan muuttaa käyttäjien/asiakkaiden käyttäytymistä tai kehittää heille jotain, kehitystoimenpiteitä miettiessä on hyvä hyödyntää esim. EAST-mallia
Millaisia asioita tutkittavasta ilmiöstä ilmeni palvelumuotoilun ja käyttäytymistieteen avulla?	Tutkimuksen avulla selvitettiin mitkä erilaiset ajattelun vinoumat ja harhat vaikuttavat pyöräilyn aloittamista harkitsevan päätöksentekoprosessiin ja miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää pyöräilykokemusta	Ihmisen käyttäytymiseen liittyviä ilmiöitä tutkittaessa tulisi ottaa huomioon käyttäytymiseen vaikuttavat ajatusmallit ja etsiä asiakkaan/käyttäjän kanssa yhteistyössä keinoja auttaa ja helpottaa ihmistä muuttamaan omaa käytöstään hänen itsensä toivomaan suuntaan (esim. arkläikkunnan lisääminen)

Taulukko 2: Vastaukset ja kehitysehdotukset tutkimuskysymysten mukaan.

Muita pidemmän aikavälin kehitysehdotuksia olisi yhteisten mahdollisten toimenpiteiden kartoittaminen pyöräilykokemuksen kehittämiseksi kaikkien kampusten yritysten kesken työhyvinvointia ja kestävästä kehitystä ajatellen. Myös yhteistyön lisääminen muiden alueen yritysten, Espoon kaupungin ja muiden toimijoiden, esimerkiksi pyörähuoltopalveluiden, kanssa alueen pyöräilykokemuksen kehittämiseksi olisi hieno kehitysaskel. Voisi järjestää jonkinlaisen työpajan Espoon kaupungin edustajien kanssa, esimerkiksi Espoon pyöräilykoordinaattorin ja kestävän kehityksen edustajan kanssa.

6.3 Ehdotukset jatkotoimenpiteisiin

Pyöräliiton mukaan työmatkapyöräilyn tukemista mietittäessä on hyvä huomioida, että pienillä teoilla pääsee jo pitkälle. Ensimmäisiä askeleita voisivat olla työmatkapyöräilystä vastaavan henkilön nimeäminen, jonka tehtävänä on pitää huolta riittävien toimien suorittamisesta ja kriteereiden täyttymisestä. Vastuuhenkilön nimeämisen jälkeen kannattaa tehdä liikkumissuunnitelma, jonka avulla selvitetään työntekijöiden työ- ja

työasiointimatkojen kulkutavat ja saadaan samalla ihmiset ajattelemaan päivittäisiä liikkumisen valintoja ja vaihtoehtoja.

Pehmeitä pyöräilyyn kannustavia tapoja ovat esimerkiksi pyöräpysäköintipaikkojen parantaminen ja lisääminen, pyöräreittien opastus, sosiaalityöjen kehittäminen, työsuhdepyörien hankkiminen sekä erilaisten pyöräilytapahtumien ja teemapäivien järjestäminen. Kovia toimenpiteitä olisi pysäköinnin muuttaminen maksulliseksi, pysäköintipaikkojen vähentäminen ja rahallisen kannustimen antamisen työmatkapyöräilijöille (Pyöräliitto). On valitettavaa, että yleensä kaupunkien infrastruktuuri, taloudelliset kannustimet ja sosiaaliset normit puoltavat henkilöautolla töihin ajamista. Jos työmatkautoilua haluttaisiin oikeasti vähentää, yritykset voisivat tehdä pysäköinnistä maksullista ja esimerkiksi antaa pysäköintimaksuun menevän rahan bonuksena työntekijälle, jos hän ei tule autolla töihin. Voi myös esimerkiksi asettaa säännön siitä, että vain kolmena päivänä viikosta saa tulla autolla töihin. Näin kovien keinojen käyttäminen on kuitenkin ymmärrettävästi ongelmallista ja voi vaikuttaa työnantajamielikuvaan myös negatiivisella tavalla. On hyvä tiedostaa, että ihmiset todennäköisemmin muuttavat käyttäytymistään jonkin elämänmuutoksen, esimerkiksi kodin- tai työpaikan vaihdon seurauksena. Näissä elämänmuutostilanteissa ihmisen monet käyttäytymistavat muuttuvat pakostikin, joten silloin on myös helpompi muuttaa myös tapansa kulkea töihin (Kristal & Whillans 2019).

Työmatkailijoita tulisi kannustaa kokeilemaan vaihtoehtoisia kulkumuotoja ja varmistamaan, että kokemus olisi positiivinen. Myös mahdollisuuden tarjoamisen pyörän käyttöön kasvattaa todennäköisyyttä auton käytön vähentämiselle (Chatterjee, Clark & Bartle 2016, 730). Toimeksiantajayrityksen lähiympäristössä sijaisee kesäkaudella kaupunkipyöräparkki, mikä on hyvä asia, mutta työnantajan tukema pyörän hankinta voisi olla vielä tehokkaampaa.

6.4 Pohdintaa

Tutkimuksessa esiin tulleet asiat on esitelty kampuksen yhteistyöryhmälle, mutta kehitettävien asioiden, esimerkiksi sosiaalityöjen, eteenpäin vieminen on haasteellista. Vaikka yritysten henkilöstöhallinnot haluaisivatkin kehittää kampuksen pyöräilykokemusta, niin kiinteistöä hallinnoivat tahot eivät välttämättä pidä esimerkiksi tilojen remontointia taloudellisesti kannattavana.

Sosiaalityöjen kehittämistä tutkitaan kuitenkin edelleen ja paikallisen pyörähuoltoyrityksen kanssa on kehitetty yhteistyötä. Pyöräilyyn liittyviä asioita käsitellään myös kampuksella muutaman kerran vuodessa pidettävissä työhyvinvointitapahtumissa. Opinnäytetyön tuotoksena laaditaan Campus Guide-kalenteriin step-by-step ohjeistus pyöräilyn aloittamisesta. Tällä tavalla saadaan vastattua tutkimuksessa ilmenneeseen käyttäjien tarpeeseen helposti löydettävissä olevasta ja kaiken tiedon kattavasta pyöräilyohjeesta. Ideaalimaailmassa voitaisiin tuoda eri sidosryhmät yhteen jatkokehittämään kampuksen

pyöräilykokemusta. Kehittämällä ja huomioimalla paremmin muut työmatkatavat ja erityisesti konkreettisesti kannustamalla niihin, vähenisi myös kampanjalla pitkään olleet ongelmat liittyen henkilöautojen pysäköintitilojen puutteellisuuteen. Ihmisten käyttäytymisen muuttaminen vaatii kuitenkin työnantajataholta tahtoa ja valmiuksia helpottaa työntekijöiden valintaa valita vaihtoehtoinen työmatkatapa.

Jatkotoimenpiteenä voitaisiin tutkia pyöräilijöiden tarpeita ja taustoja myös kvantitatiivisesti, jolloin saataisiin tietoa kerättyä laajemmalla joukolla. Jatkotutkimusta kannattaisi tehdä myös esimerkiksi sosiaalitilojen käytettävyyteen liittyen ja testata eri ratkaisuvaihtoehtoja mahdollisuuksien mukaan. Tämän kehittämistyön tuloksia on mahdollista hyödyntää myös muissa organisaatioissa esimerkiksi käyttäjäpersoonien osalta. On hyödyllistä tiedostaa, että eri käyttäjäpersoonilla on erilaisia tarpeita ja motivaatiotekijöitä. Myös EAST-mallia voi käyttää hyödyksi, kun mietitään ovatko suunnitellut toimintatavat sopivia erityisesti käyttäytymisen muuttamisen kannustamiseen. Yleisesti ottaen, jos yritykset haluavat kannustaa työntekijöitään työmatkapyöräilyyn, heidän kannattaa tehdä selvitystyötä omien työntekijöidensä parissa ja miettiä heidän kanssaan yhdessä mitä tarpeita pyöräilijöillä on ja mikä heitä motivoisi pyöräilemään tai käyttämään jotain muuta aktiivista kulkutapaa työmatkoihin. Kaiken kaikkiaan tutkimusta oli mielenkiintoista tehdä, sillä aihe on tärkeä niin työntekijöiden hyvinvoinnin, työnantajanäkökulman, kuin ympäristötekijöidenkin kannalta.

Lähteet

Artikkelit

Celis-Morales, C., Lyall D., Welsh P., Anderson J., Steell L., Guo Y. et al. 2017. Association between active commuting and incident cardiovascular disease, cancer, and mortality: prospective cohort study. *BMJ* 2017; 357: j1456.

Chatterjee, K., Clark, B. & Bartle, C. 2016. Commute mode choice dynamics: Accounting for day-to-day variability in longer term change. *European Journal of Transport and Infrastructure Research*. Volume 16 No 4, 713-734.

Fehr, E. & Fischbacher, U. 2004. Social norms and human cooperation. *Trends in Cognitive Sciences* 8 (4), 185-190.

Gössling, S., Choid, A., Dekkere, K. & Metzlerf, D. 2019. The Social Cost of Automobility, Cycling and Walking in the European Union. *Ecological Economics*. Volume 158, April 2019, 65-74.

Halko, M. & Hytönen, K. 2014. Sosiaalinen ympäristö ja kuluttajien käyttäytyminen. *Kansantalouden aikakausikirja* 110. Vsk. 4/2014.

Terzano, K. & Morckel, V. 2011. Walk or Bike to a Healthier Life: Commuting Behavior and Recreational Physical Activity. *Sage Journals*. Volume: 43 issue: 4, 488-500.

Willis, D., Manaugh, K. & El-Geneidy, A. 2015. Cycling Under Influence: Summarizing the Influence of Perceptions, Attitudes, Habits, and Social Environments on Cycling for Transportation. *International Journal of Sustainable Transportation*. Volume 9, Issue 8, 565-579.

Painetut

Bazerman, M. H. & Moore, D.A. 2012. *Judgment in Managerial Decision Making*. USA: Wiley.

Hakonen, A. & Nylander, M. (toim.) *Palkitseminen ihmisten johtamisessa*. 2015. Jyväskylä: PS-kutannus.

Hammond J. S., Keeney R. L. & Raiffa, H. *The hidden traps in decision making*. 2011. Harvard Business Review. January 2006.

Honkanen, H. 2016. *Vaikuttamisen psykologiaa. Mielen muuttamisen tiede ja taito*. Helsinki: Arena. Innovation Oy, Influ Era -julkaisut.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kahneman, D. 2012. Ajattelu nopeasti ja hitaasti. Helsinki: Hakapaino.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Ly, K., Mažar, N., Zhao, M. & Soman, D. 2013. A Practitioner's Guide to Nudging. Research Report Series Behavioural Economics in Action. Rotman School of Management. University of Toronto.

Mayor, P. & Risku, M. 2015. Opas yksilölliseen motivointiin. Helsinki: Talentum.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.

Moritz, S. 2005. Service design: practical access to an evolving field. Köln International School of Design.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro. 3. Uudistettu painos.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadillisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service design thinking. The Netherlands: BIS Publishers.

Thaler, R. 2015. Misbehaving: The Making of Behavioural Economics. Iso-Britannia: Penguin Random House.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Sähköiset

Alakoski, L. & Hytönen, K. (toim.) 2016. Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa. Viitattu 12.2.2020.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115857/67.%20Alakoski%20Hytönen%20Päätöksenteon%20ilmiöt%20johtamisessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

The Behavioural Insights Team. 2014. Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights. Viitattu 4.2.2020. https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf

Bridgeable. Designing for Behaviour Change Toolkit. 2017. Viitattu 29.2.2020. <https://toolkit.bridgeable.com/>

Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D. King, D. & Vlaev, I. 2010. The MINDSPACE - Influencing behaviour through public policy. The Behavioural Insights Team. Institute for Government. Viitattu 3.2.2020. <https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/MINDSPACE.pdf>

Jarenko, K. & Martela, F. 2014. Sisäinen motivaatio: Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu. Viitattu 7.5.2019. https://www.eduskunta.fi/fi/tietoeduskunnasta/julkaisut/documents/tuvj_3+2014.pdf

Kristal, A. & Whillans, A. 2019. Why It's So Hard to Change People's Commuting Behavior. Viitattu 28.2.2020. <https://hbr.org/2019/12/why-its-so-hard-to-change-peoples-commuting-behavior>

Liikennevirasto. 2015. Pyöräilyanalyysi henkilöliikennetutkimuksen aineistosta. Viitattu 3.5.2019. https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lts_201532_pyorailyanalyysi_henkiloliikennetutkimuksen_web.pdf

O'Donoghue, T.A. & Rabin, M. 1999. Doing It Now or Later. Viitattu 23.1.2020. <https://www.semanticscholar.org/paper/Doing-It-Now-or-Later-O'Donoghue-Rabin/f04b60432d4db2f42b6da677db65fa0c6fbf13dc>

Mikkonen T. 2018. Fyysisen aktiivisuuden ja istumisen yhteys niskahartiasaudun ja alaselän kipujen esiintyvyyteen työikäisillä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.1.2020. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/57606>

Pyöräliitto. Työpaikoille. Viitattu 25.1.2020. <https://pyoraliitto.fi/pyorailysta/opas-tyonantajille-nain-luot-pyoraily-ystavallisen-tyoympariston>

Suomela, H. 2018. Työmatkapyöräilystä hyötyvät kaikki. Viitattu 25.1.2020. https://www.motiva.fi/ajankohtaista/blogit_ja_podcastit/meidan_suulla_-blogit/2018/tyomatkapyorailysta_hyotyvat_kaikki.12779.blog

UKK-Instituutti. 2019. Työmatkakävelyn ja -pyöräilyn edistäminen Tampereella (KÄPY). Viitattu 12.12.2019.

https://www.ukkinstituutti.fi/tutkimus/tutkimushakemisto/86/tyomatkakavelyn_ja_pyorailyn_edistaminen_tampereella_kapy

UKK-Instituutti. 2018. Työmatkaliikunta. Viitattu 25.1.2020.

<https://www.ukkinstituutti.fi/tyomatkaliikunta>

UKK-Instituutti. 2018. Aktiivinen työmatkapyöräily voi vähentää niskahartiaseudun kipuja. Viitattu 25.1.2020.

https://www.ukkinstituutti.fi/terveysliikuntanyt/aihe/ajankohtaista/685/aktiivinen_tyomatkapyoraily_voi_vahentaa_niskahartiaseudun_kipuja

Julkaisemattomat

Kampuksen työntekijöiden haastattelut 23.4-3.5.2019.

Pyöräilijöille järjestetty työpaja 7.5.2019.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyöprosessin eteneminen	8
Kuvio 2: Kulkumuotojakauma ikäryhmittäin matkasuoritteesta (Liikennevirasto 2015).....	9
Kuvio 3: Työmatkapyöräilyn aloittamista harkitsevan päätöksentekoprosessi ja pullonkaulat (mukaillen Ly ym. 2013, 15-17).	17
Kuvio 4: Palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen näkökulmat käyttäjäkokemukseen (mukaillen Designing for Behaviour Change Toolkit 2017, 5).....	20
Kuvio 5: Käytetyt menetelmät palvelumuotoiluprosessissa	21
Kuvio 6: Teemahaastattelurunko	23
Kuvio 7: Työmatkapyöräilijän käyttäjäpolku.....	29
Kuvio 8: Persoonakuvaus Aila Aloittelijasta	31
Kuvio 9: Persoonakuvaus Katja Kausittaisesta	32
Kuvio 10: Persoonakuvaus Harri Harrastajasta	32
Kuvio 11: Kehitysehdotukset EAST-mallin mukaan ja periaatteilla vaikutettavat ajatusvinoumat	34

Taulukot

Taulukko 1: Pyöräilyn aloittamispäätöksen vaiheet ja siihen vaikuttavat vinoumat	14
Taulukko 2: Vastaukset ja kehitysehdotukset tutkimuskysymysten mukaan.	37

Liitteet

Liite 1: Kutsu pyöräilijöille	46
Liite 2: Haastattelujen purkumateriaalia	47
Liite 3: Työpajamateriaalia	49
Liite 4: Työpajatyöskentelijöiden suunnittelemaa teemoja	50
Liite 5: Työpajatyöskentelijöiden suunnittelema unelmien pyörämatka töihin	54

Liite 1: Kutsu pyöräilijöille

Hello biker!

How was your biking experience to work this morning? Or why you did not bike to work this morning? Would you like to help to develop better solutions for you and fellow bikers?

We are looking for a handful of bikers to tell us what the dream biking experience to work would be.

If you are interested, please contact

[Redacted contact information]



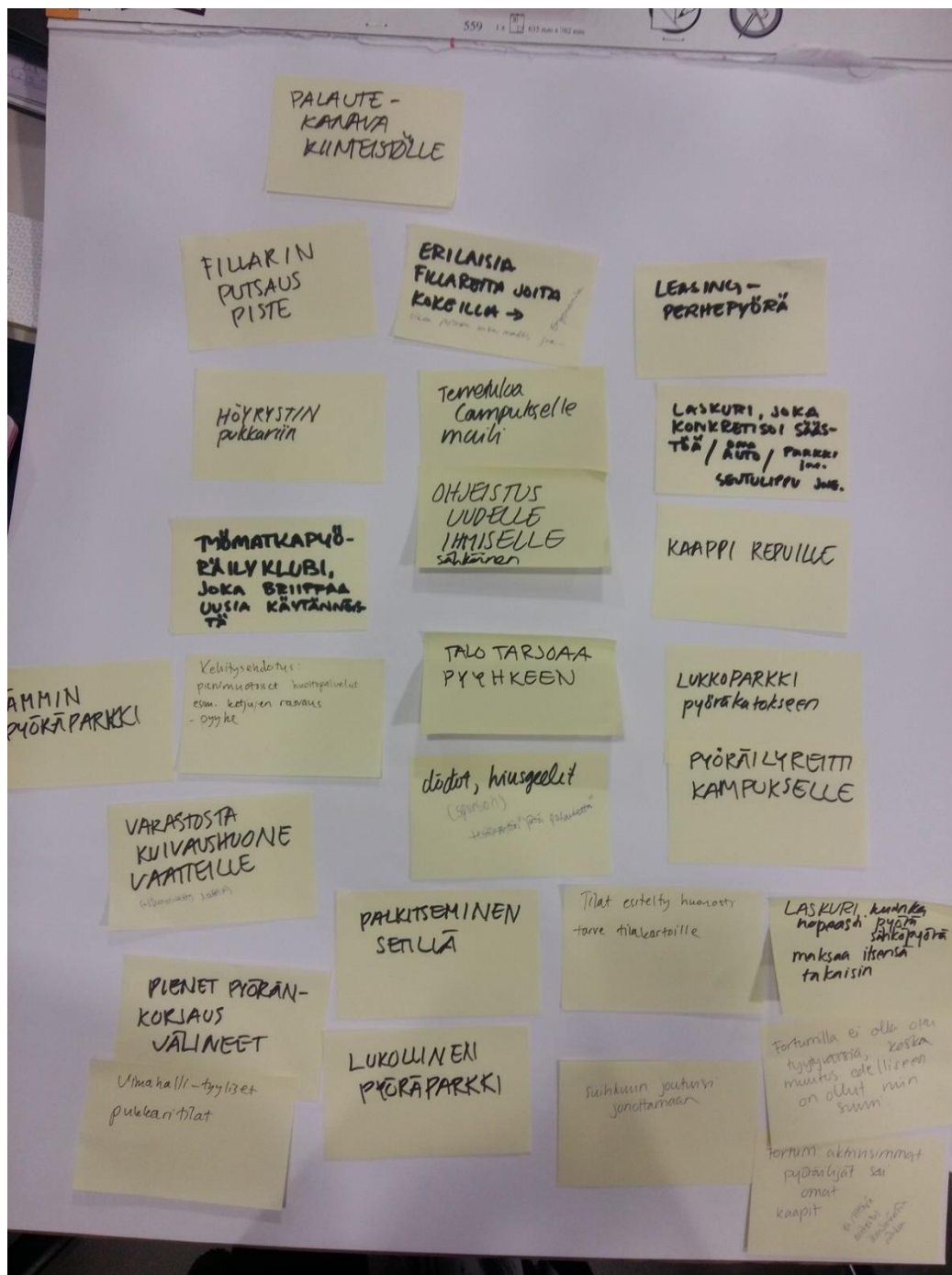
Hei pyöräilijä!

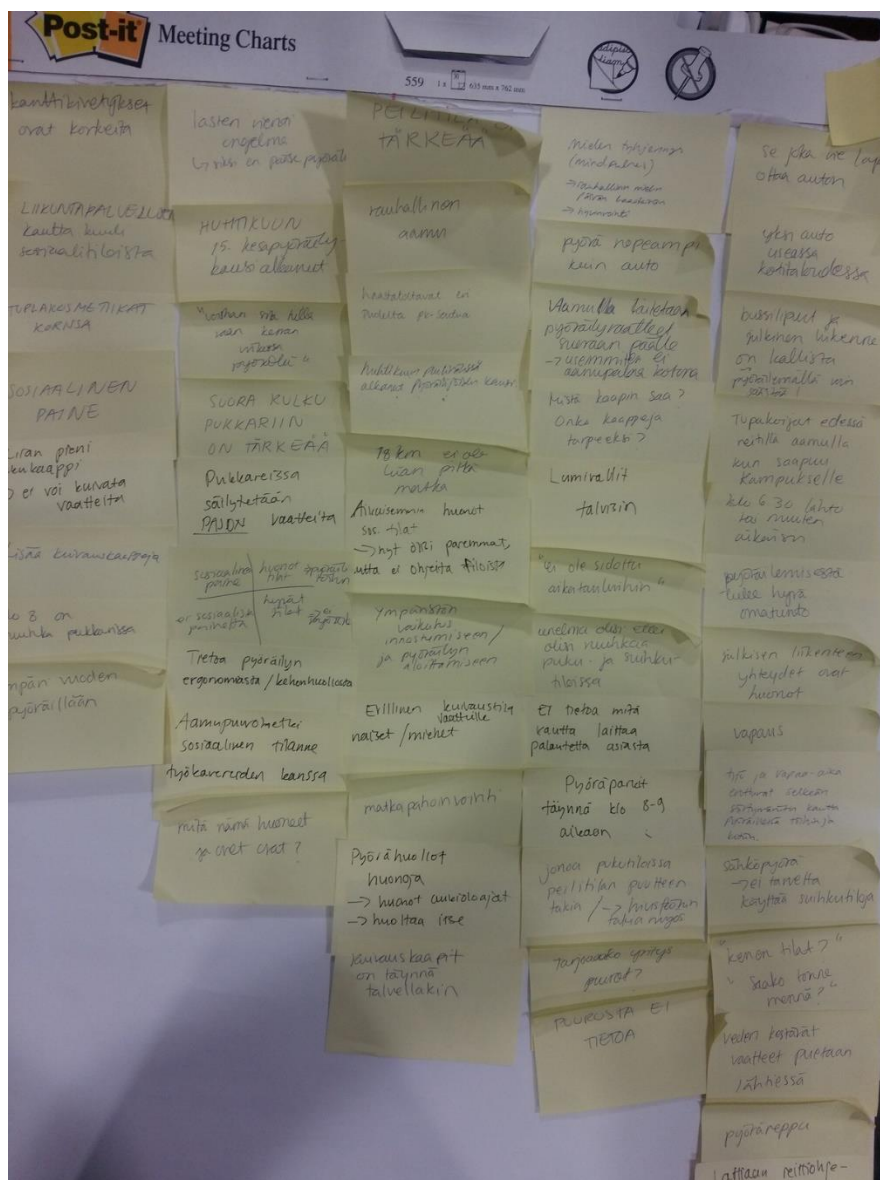
Minkälainen on ollut kokemuksesi työmatkapyöräilystä tänä aamuna? Kerro meille millainen olisi unelmien työmatka pyörällä ja kehitä kanssamme ratkaisuja työmatkapyöräilyn tukemiseksi.

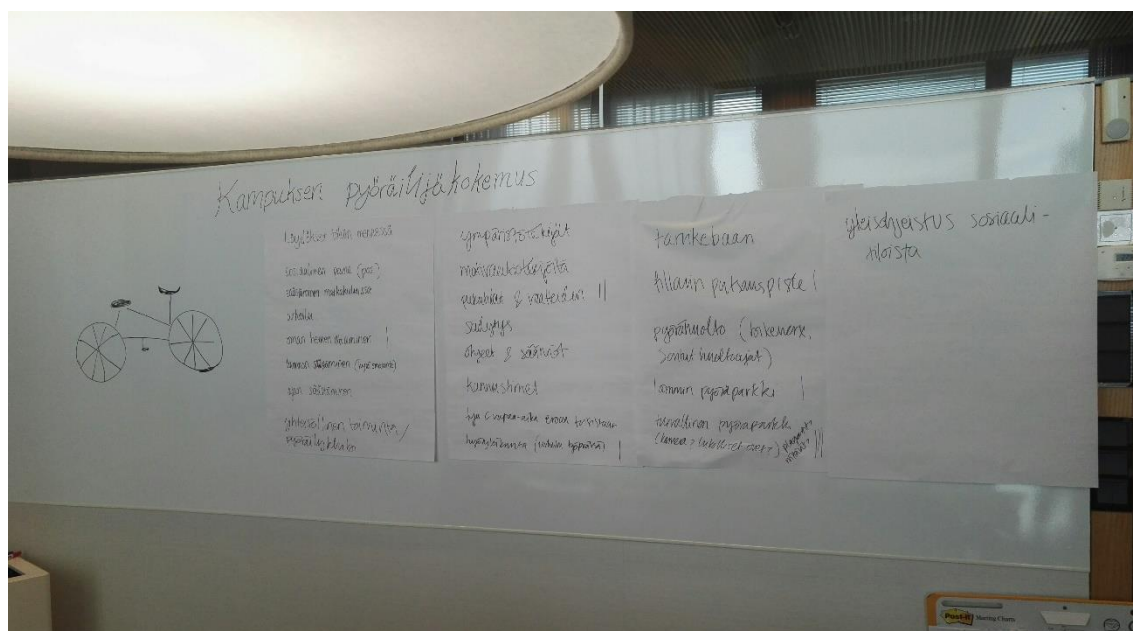
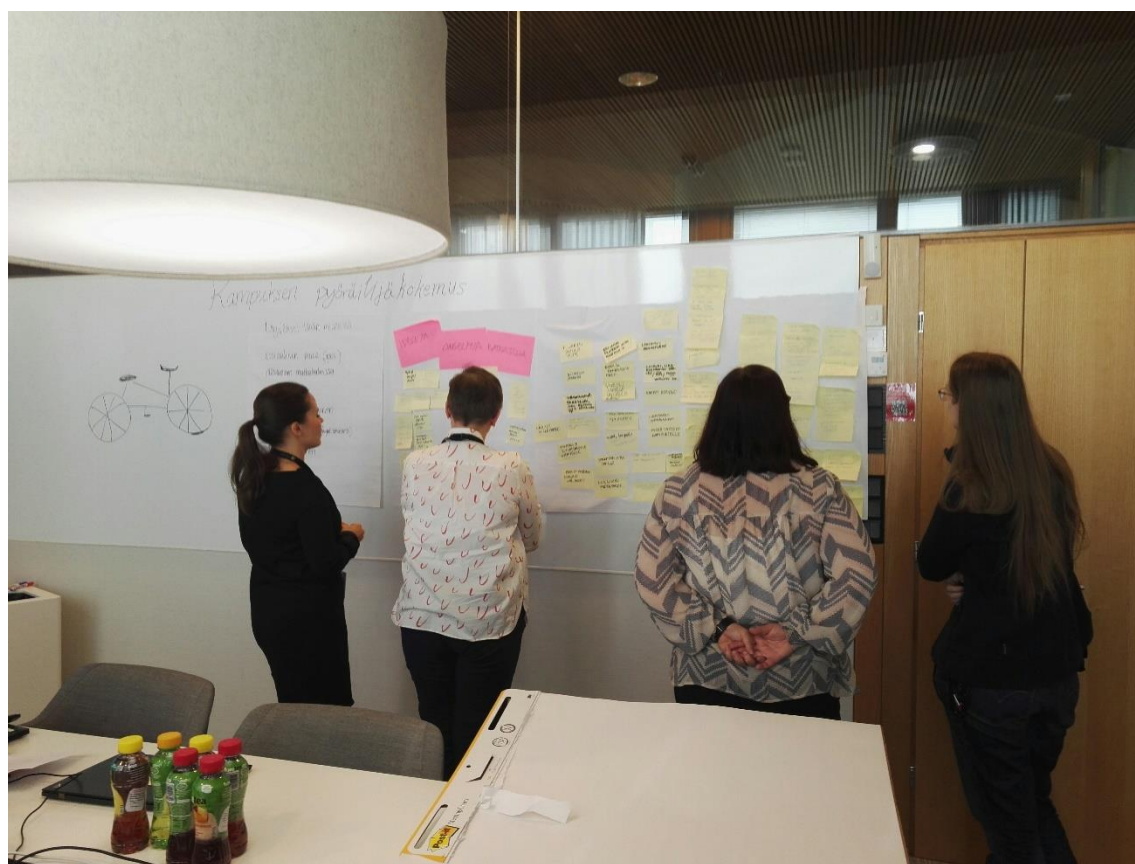
Jos olet kiinnostunut jakamaan näkemyksesi ja ideasi, ole hyvä ja ota yhteyttä

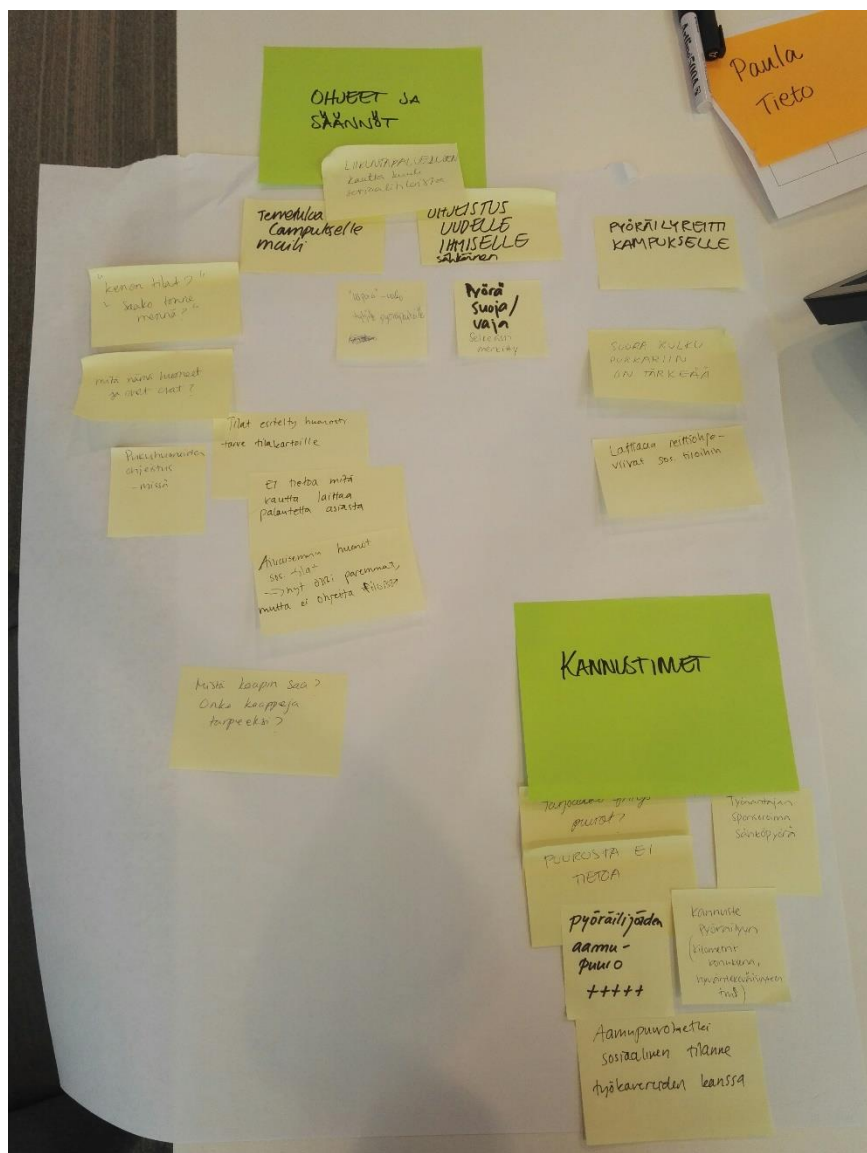
[Redacted contact information]

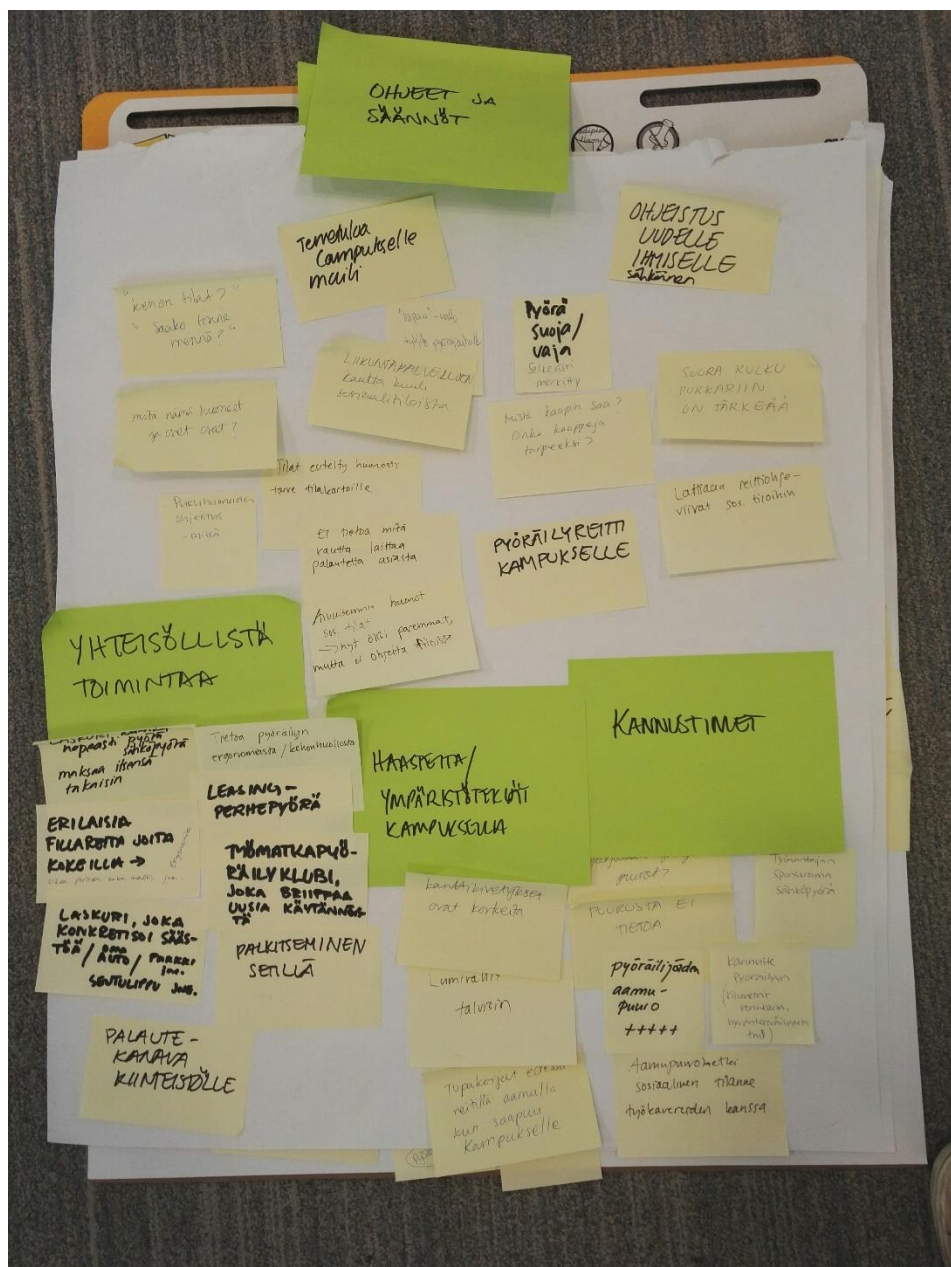
Liite 2: Haastattelujen purkumateriaalia

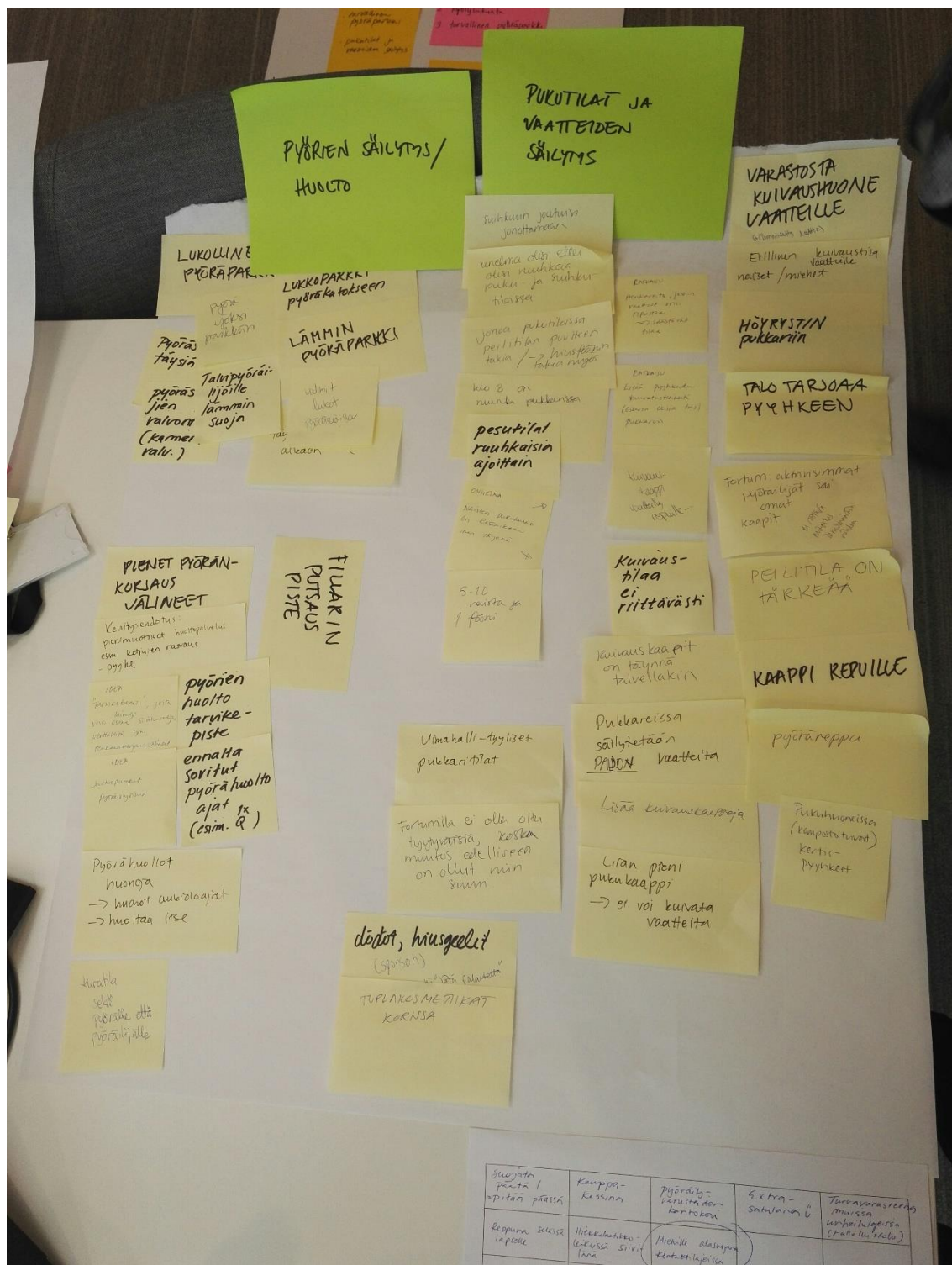












Liite 5: Työpajatyöskentelijöiden suunnittelema unelmien pyörämatka töihin

